

## 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 julio y septiembre del año 2021, tomando como base los datos registrados en el Sistema de Gestión documental MIRAVE y ORFEO.

---

Elaboró: Andrés Felipe Arias  
Contratista

Revisó: Sandra Patricia Parra Ñáñez  
Profesional Universitario

Aprobó: Diana Patricia Moreno Cetina  
Subdirectora

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

Octubre de 2021

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

## INFORMES DE SERVICIO AL CIUDADANO JULIO – SEPTIEMBRE DE 2021

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:

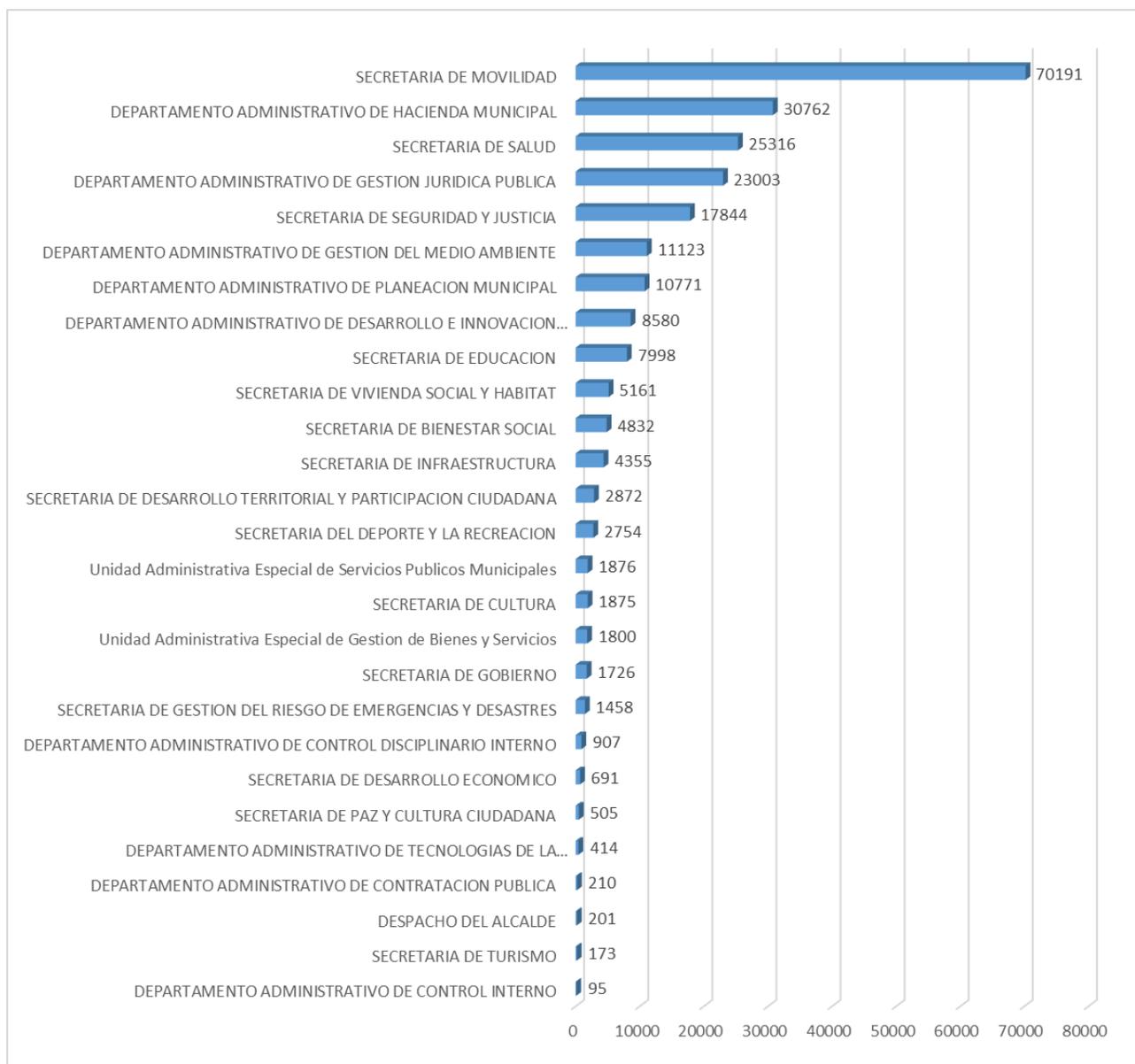
- Seguimiento a la atención oportuna de las comunicaciones.
- Satisfacción del Usuario.
- Ejes temáticos
- Conclusiones y Recomendaciones.
- Medición de la percepción de la atención al usuario, por el canal presencial y canales no presenciales. *(informe preparado por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana)*

### 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 durante el presente año.

CODIGO	ORGANISMO	1er TRIM	2o TRIM	3er TRIM	ACUMULADO 2021
4112	DESPACHO DEL ALCALDE	117	71	13	201
	SECRETARIA DE GOBIERNO	668	552	506	1.726
4121	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	7.914	14.666	423	<b>23.003</b>
4123	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	40	14	41	95
4124	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	234	225	448	907
4131	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	8.565	7.664	14533	<b>30.762</b>
4132	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	3.166	3.436	4169	10.771
4133	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	3.789	3.084	4250	11.123
4134	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	211	130	73	414
4135	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	92	67	51	210
4137	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	3.298	2.111	3171	8.580
4143	SECRETARIA DE EDUCACION	3.201	2.548	2249	7.998
4145	SECRETARIA DE SALUD	5.502	8.405	11409	<b>25.316</b>
4146	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1.850	1.474	1508	4.832
4147	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	1.261	1.783	2117	5.161
4148	SECRETARIA DE CULTURA	735	537	603	1.875
4151	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1.336	1.174	1845	4.355
4152	SECRETARIA DE MOVILIDAD	20.550	24.410	25231	<b>70.191</b>
4161	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	5.254	5.387	7203	<b>17.844</b>
4162	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	828	727	1199	2.754
4163	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	437	457	564	1.458
4164	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	101	225	179	505
4171	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	194	199	298	691
4172	SECRETARIA DE TURISMO	75	34	64	173
4173	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1.425	514	933	2.872
4181	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	465	678	657	1.800
4182	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES	626	665	585	1.876
<b>Total Alcaldía de Santiago de Cali</b>		<b>71.934</b>	<b>81.237</b>	<b>84.322</b>	<b>237.493</b>

## COMUNICACIONES RECIBIDAS POR ORGANISMO AÑO 2021



### Comunicaciones recibidas III Trimestre 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	%
Demanda	1	3	4	8	0%
Denuncias sobre hechos de corrupción	1	1	1	3	0%
Entes de Control	492	541	508	1.541	2%
Incidente de Desacato	53	44	53	150	0%
Informativa	285	176	107	568	1%
Medios Magnéticos	2	3	2	7	0%
Otros	6.303	7.057	8.206	21.566	26%
Peticion entre Autoridades	1.383	1.401	1.305	4.089	5%
Peticion Prioritaria	1.423	1.257	1.511	4.191	5%
Peticion_Consulta	64	49	41	154	0%
Peticion_de_Informacion	472	584	600	1.656	2%
Peticion_General	11.874	12.701	12.678	37.253	44%
Queja	37	71	89	197	0%
Reclamo	110	120	208	438	1%
Recurso_Apelacion	12	12	12	36	0%
Recurso_Reconsideracion	29	22	34	85	0%
Recurso_Reposicion	69	146	84	299	0%
Solicitud	16	8	24	48	0%
Solicitudes_de_revocatoria_directa	699	533	568	1.800	2%
Sugerencias	1	4	3	8	0%
Tutela	1.247	1.313	1.448	4.008	5%
Trámites y Servicios	1.816	2.123	2.278	6.217	7%
<b>Total general</b>	<b>26.389</b>	<b>28.169</b>	<b>29.764</b>	<b>84.322</b>	<b>100%</b>

### SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS COMUNICACIONES

#### A SEPTIEMBRE DE 2021

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 septiembre del año 2021, tomando como base los datos registrados de las comunicaciones recibidas según la tipificación de las mismas en el Sistema de Gestión documental MIRAVE y ORFEO.

Teniendo en cuenta que en el Sistema de Gestión documental MIRAVE, el reporte de las respuestas se genera de acuerdo con la fecha del documento de entrada, es necesario presentar el análisis de respuesta oportuna de manera acumulada, es decir, de enero a junio, porque durante los meses de abril, mayo o junio se pudieron proyectar respuestas que corresponden a documentos de entrada radicados durante los meses de enero, febrero o marzo.

Es necesario aclarar que se evidencian inconsistencias en los datos suministrados por la

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

base de datos ORFEO, teniendo en cuenta que las respuestas de algunos trámites y servicios registran como organismo responsable la subdirección de trámites, servicios y gestión documental.

La información contenida en las tablas reflejan los registros tal y como se encuentran en las bases de datos de ambos sistemas.

### Atención oportuna de las PQRDS

En esta parte del informe se detallan el total de respuestas elaboradas por tipo de comunicación, la cantidad de respuestas generadas de manera oportuna y la cantidad de respuestas generadas con términos vencidos. Se calculan los porcentajes correspondientes.

TIPO ENTRADA	# Respuestas	Suma de A TIEMPO	% a tiempo	Suma de VENCIDO	% vencido
Accion de Tutela-Impugnación	30	11	37%	19	63%
Accion de Tutela-incidente de desacato	61	42	69%	19	31%
Accion de Tutela-Sentencia	138	94	68%	44	32%
Accion de Tutela-Sentencia Desfavorable	16	14	88%	2	13%
Accion de Tutela-Sentencia Favorable	43	16	37%	27	63%
Accion de Tutela-tutela	1.107	530	48%	577	52%
AccionCumplimiento	2	-	0%	2	100%
Acciones-accion cumplimiento	8	1	13%	7	88%
Acciones-accion popular	6	4	67%	2	33%
Demanda	2	2	100%	-	0%
Demandas-demanda	18	-	0%	18	100%
Denuncia-denuncias sobre hechos de corrupción	8	2	25%	6	75%
Denuncias sobre hechos de corrupción	2	2	100%	-	0%
Entes de Control	1.227	610	50%	617	50%
Incidente de Desacato	84	44	52%	40	48%
Medios Magnéticos	2	2	100%	-	0%
Otros	5.036	2.826	56%	2.210	44%
Otros-Felicitaciones	1	-	0%	1	100%
Otros-Informativos	26	12	46%	14	54%
Otros-otros	4.098	1.219	30%	2.879	70%
Peticion entre Autoridades	2.592	1.023	39%	1.569	61%
Peticion Prioritaria	3.996	2.913	73%	1.083	27%
Peticion_Consulta	189	93	49%	96	51%
Peticion de Informacion	1.324	772	58%	552	42%
Peticion_Documentos	10	-	0%	10	100%
Peticion_General	25.289	16.931	67%	8.358	33%
Petición-Entes de Control	1.145	440	38%	705	62%
Petición-informativa	74	20	27%	54	73%
Petición-peticion	497	205	41%	292	59%
Petición-peticion entre autoridades	2.323	541	23%	1.782	77%
Petición-peticion prioritaria	2.505	1.400	56%	1.105	44%
Petición-peticion consulta	166	114	69%	52	31%
Petición-peticion de informacion	1.476	631	43%	845	57%
Petición-peticion general	23.312	11.864	51%	11.448	49%
Petición-respuesta	116	81	70%	35	30%
Petición-solicitud	496	138	28%	358	72%
Queja	196	92	47%	104	53%
Queja-queja	183	102	56%	81	44%
Reclamo	257	74	29%	183	71%
Reclamo-reclamo	113	26	23%	87	77%

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

TIPO ENTRADA	# Respuestas	Suma de A TIEMPO	% a tiempo	Suma de VENCIDO	% vencido
Recurso_Apelacion	17	16	94%	1	6%
Recurso_Reconsideracion	64	63	98%	1	2%
Recurso_Reposicion	104	85	82%	19	18%
Recursos-Recurso apelación	9	7	78%	2	22%
Recursos-Recurso de apelación CNT	1	1	100%	-	0%
Recursos-Recurso de reposición CNT	2	2	100%	-	0%
Recursos-Recurso reconsideración	15	15	100%	-	0%
Recursos-Recurso reposición	146	78	53%	68	47%
Recursos-Revocatoria directa	1	1	100%	-	0%
Recursos-Revocatoria directa – Proced. Tributario	12	12	100%	-	0%
Solicitud	292	34	12%	258	88%
Solicitudes de revocatoria directa	382	372	97%	10	3%
Sugerencias	6	6	100%	-	0%
Sugerencia-sugerencias	4	2	50%	2	50%
Tutela	2.714	821	30%	1.893	70%
Trámites y servicios	18.779	11.031	59%	7.748	41%
<b>Total Respuestas Alcaldía Distrital de Cali</b>	<b>100.722</b>	<b>55.437</b>	<b>55%</b>	<b>45.285</b>	<b>45%</b>

La siguiente tabla, refleja la cantidad de respuestas generadas por organismo durante el periodo enero – septiembre de 2021. 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.

ATENCIÓN DE COMUNICACIONES SEGÚN NORMATIVA ENERO - SEPTIEMBRE 2021					
ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	TOTAL
SECRETARIA DE GOBIERNO	573	62%	350	38%	923
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	110	49%	113	51%	223
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	7	100%	-	0%	7
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	431	87%	67	13%	498
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	6.703	48%	7.229	52%	13.932
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	9.814	66%	5.068	34%	14.882
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	1.683	36%	2.977	64%	4.660
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	209	60%	138	40%	347
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	74	48%	79	52%	153
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	2.950	27%	8.141	73%	11.091
SECRETARIA DE EDUCACION	2.284	56%	1.818	44%	4.102
SECRETARIA DE SALUD	12.516	77%	3.740	23%	16.256
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1.193	48%	1.302	52%	2.495
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	1.732	57%	1.285	43%	3.017
SECRETARIA DE CULTURA	765	68%	367	32%	1.132
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1.169	61%	760	39%	1.929
SECRETARIA DE MOVILIDAD	4.830	42%	6.742	58%	11.572
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	3.618	54%	3.136	46%	6.754
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1.422	92%	127	8%	1.549
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	534	68%	248	32%	782
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	309	67%	152	33%	461
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	258	66%	134	34%	392
SECRETARIA DE TURISMO	99	71%	41	29%	140
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	930	62%	569	38%	1.499
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	768	71%	318	29%	1.086
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	442	54%	382	46%	824
<b>TOTAL</b>	<b>55.423</b>	<b>55%</b>	<b>45.283</b>	<b>45%</b>	<b>100.706</b>

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

En la Alcaldía de Cali se generaron un total de 100.706 respuestas a las comunicaciones presentadas por los usuarios entre los meses de enero a septiembre de 2021. Se consideran todos los tipos documentales evidenciados en ORFEO y MIRAVE.

### Comparativo trimestral de gestión de respuesta

La tabla presenta el resultado de la gestión con corte al mes de septiembre del año 2021. Se analiza cómo ha sido el comportamiento trimestral (comparativo) frente a la gestión de respuesta oportuna a las solicitudes presentadas por los usuarios.

CODIGO	ORGANISMO	IV TRIM 2020	ENE-MAR 2021	ENE-JUN 2021	ENE-SEP 2021	Gráfico
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	97%	57%	64%	62%	
4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	91%	75%	43%	49%	
4123010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	100%			100%	
4124010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	93%	88%	90%	87%	
4131010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	62%	52%	39%	48%	
4132010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	65%	63%	65%	66%	
4133010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	42%	45%	41%	36%	
4134010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	98%	66%	67%	60%	
4135010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	89%	81%	70%	48%	
4137010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	74%	29%	19%	27%	
4143010	SECRETARIA DE EDUCACION	79%	64%	61%	56%	
4145010	SECRETARIA DE SALUD	84%	74%	76%	77%	
4146010	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	44%	52%	47%	48%	
4147010	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	80%	70%	64%	57%	
4148010	SECRETARIA DE CULTURA	97%	48%	59%	68%	
4151010	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	85%	58%	38%	61%	
4152010	SECRETARIA DE MOVILIDAD	66%	18%	21%	42%	
4161010	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	79%	52%	45%	54%	
4162010	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	97%	93%	93%	92%	
4163010	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	81%	74%	63%	68%	
4164010	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	97%	89%	84%	67%	
4171010	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	87%	77%	76%	66%	
4172010	SECRETARIA DE TURISMO	95%	92%	95%	71%	
4173010	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	80%	80%	68%	62%	
4181010	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	88%	81%	72%	71%	
4182010	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	73%	64%	55%	54%	
	<b>ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI</b>	<b>69%</b>	<b>57%</b>	<b>50%</b>	<b>55%</b>	

De conformidad con los datos anexos se puede inferir que la Administración Central Municipal de Santiago de Cali refleja un resultado positivo con relación al segundo trimestre del año 2021, reflejando un indicador de eficiencia para la atención oportuna de las comunicaciones equivalente al 55% para el periodo enero – septiembre del 2021.

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

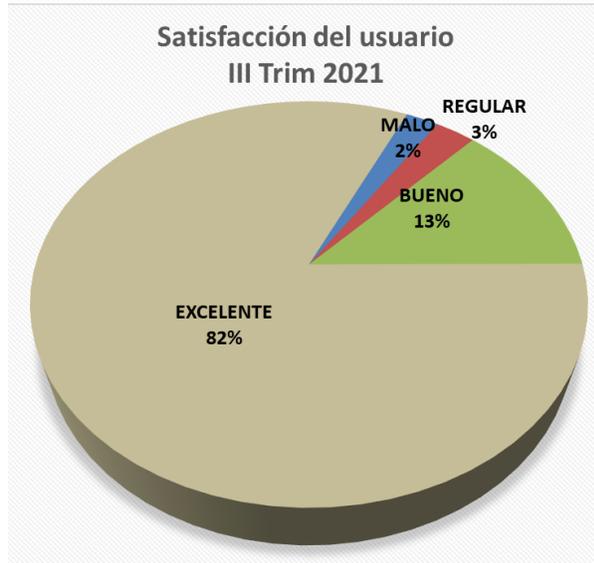
### INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO JULIO – SEPTIEMBRE DE 2021

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 segundo 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 10.170 encuestas de 18 organismos a través de las cuales los usuarios evaluaron 92 trámites o servicios y respuestas a derechos a petición. La siguiente tabla presentan el total de encuestas por organismo.

ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total general
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO				5	5
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	23	5	5	41	74
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	7	1	405	979	1.392
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	8	2	7	42	59
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL				1	1
SECRETARIA DE CULTURA	7	2	79	463	551
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1		2	3	6
SECRETARIA DE EDUCACION	2		61	346	409
SECRETARIA DE GOBIERNO				10	10
SECRETARIA DE MOVILIDAD	184	270	498	3.256	4.208
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA			1	1	2
SECRETARIA DE SALUD		1	231	2.800	3.032
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA			7	93	100
SECRETARIA DE TURISMO			7	18	25
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT		1	2		3
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION			9	46	55
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios		1	1	235	237
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales				1	1
<b>Total general</b>	<b>232</b>	<b>283</b>	<b>1.315</b>	<b>8.340</b>	<b>10.170</b>



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 95%

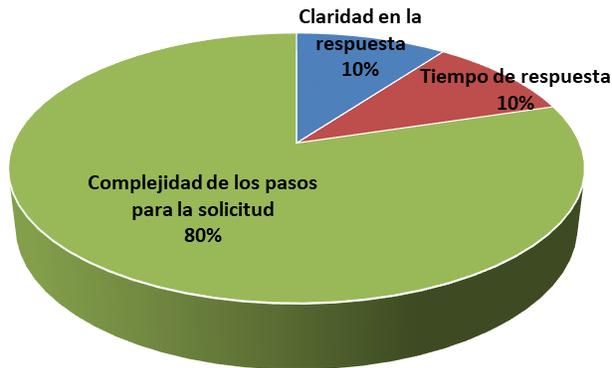
## INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI

### Registro de Conceptos de Inconformidad

El 5% 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	Suma de Claridad en la respuesta	Suma de Tiempo de respuesta	Suma de Complejidad de los pasos para la solicitud	TOTAL
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>21</b>
Acreditación o Certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta	5	6	1	12
Respuesta a Derechos de Petición	3	5	0	8
Esterilización Canina y Felina	0	1	0	1
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
Exención del Impuesto Predial Unificado.	0	1	0	1
Respuesta a Derechos de Petición	1	1	0	2
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	1	1	0	2
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	1	1	1	3
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>14</b>
Respuesta a Derechos de Petición	1	3	0	4
Certificado de Estratificación Socioeconómica	0	2	0	2
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBEN	0	0	1	1
Concepto de uso del suelo	1	0	0	1
Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN.	1	1	1	3
Cálculo de compensación por estacionamientos	1	1	1	3
<b>SECRETARIA DE CULTURA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Realización de Piezas Audiovisuales.	1	0	0	1
<b>SECRETARIA DE EDUCACION</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Ascenso en el escalafón nacional docente	1	0	0	1
<b>SECRETARIA DE MOVILIDAD</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>239</b>	<b>257</b>
Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	0	0	11	11
Orden de entrega del vehículo inmovilizado	0	0	64	64
Respuesta a Derechos de Petición	6	5	3	14
Cambio de licencia de conducción por mayoría de edad	0	0	1	1
Licencia de conducción	0	0	8	8
Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	0	0	129	129
Traslado de la matrícula de un vehículo automotor	0	0	2	2
Duplicado de Placas de un Vehículo Automotor	0	0	1	1
Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor.	0	0	3	3
Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	1	1	6	8
Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor.	0	0	3	3
Renovación de la licencia de conducción	0	0	2	2
Recategorización de la licencia de conducción	0	0	1	1
Rematrícula de un vehículo automotor	1	0	0	1
Radicación de la matrícula de un vehículo	0	0	3	3
Cancelación de matrícula de un vehículo automotor	1	0	0	1
Cambio de motor de un vehículo automotor	0	0	1	1
Traspaso de propiedad a persona indeterminada de un vehículo automotor	1	1	1	3
Permiso con formalidades plenas para movilización de carga indivisible, extradimensionada y/o extrapesada	1	0	0	1
<b>SECRETARIA DE SALUD</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Respuesta a Derechos de Petición	1	0	0	1
<b>SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Radicación de Documentos para adelantar actividades de Construcción y Enajenación de Inmuebles destinados a Vivienda.	1	0	0	1
<b>Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Respuesta a Derechos de Petición	1	1	0	2
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>244</b>	<b>306</b>

### CONCEPTOS DE INCONFORMIDAD



El concepto de inconformidad que presenta mayor cantidad de registros es “Complejidad de los pasos para la solicitud”. Estas manifestaciones se evidencian en mayor proporción en las respuestas a “Traspaso de propiedad de un vehículo automotor” de la Secretaría de Movilidad.

### Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en línea

Durante el transcurso del segundo trimestre del año se registraron 3.344 encuestas a través de las cuales los usuarios evaluaron 12 trámites o servicios dispuestos a través de canales electrónicos. La siguiente tabla presenta el total de encuestas y los trámites/servicios evaluados.

TRAMITE O SERVICIO EN LINEA	MALO	REGULAR	BUENO	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	29	5	12	11	57
Certificado de estratificación socioeconómica	58	4	15	55	132
Concepto uso del suelo	8	1	2	3	14
Contribución por Valorización	70	7	10	12	99
Facturas	1				1
Impresión de facturas para pago de impuestos	122	4	7	16	149
Impuesto predial unificado	20	2	3	6	31
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	181	18	15	34	248
Portal citas	63	5	3	4	75
Presentación Medios Magnéticos	5	6	10	3	24
Radicación PQRS	635	191	892	536	2.254
Registro de la publicidad exterior visual	97	4	11	26	138
#N/A	43	13	38	28	122
<b>Total general</b>	<b>1.332</b>	<b>260</b>	<b>1.018</b>	<b>734</b>	<b>3.344</b>

### Satisfacción TyS en Línea III Trim 2021



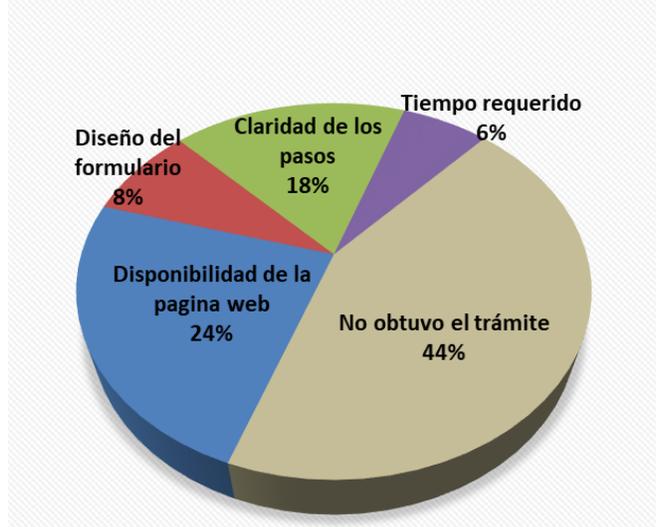
El nivel de satisfacción para los trámites y servicios ofrecidos en línea presenta un nivel del 52%, correspondiente a las calificaciones registradas en los rangos de Excelente y Bueno. Se evidencia entonces un nivel de inconformidad representando un 48% de usuarios que calificaron con los rangos Regular 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.

**CONCEPTOS DE INCONFORMIDAD**

TRÁMITE/SERVICIO EN LÍNEA	Suma de Disponibilidad de la página web	Suma de Diseño del formulario	Suma de Claridad de los pasos	Suma de Tiempo requerido	Suma de No obtuvo el trámite
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	11	4	8	7	21
Certificado de estratificación socioeconómica	18	5	8	8	56
Concepto uso del suelo	5	-	-	-	7
Contribución por Valorización	29	6	4	3	59
Facturas	1	-	-	-	-
Impresión de facturas para pago de impuestos	55	10	13	11	97
Impuesto predial unificado	7	4	6	2	14
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	90	17	19	10	149
Portal citas	37	6	4	6	49
Presentación Medios Magnéticos	2	-	5	1	6
Radicación PQRS	279	125	343	93	507
Registro de la publicidad exterior visual	37	8	17	10	74
#N/A	17	18	7	10	34
<b>Total general</b>	<b>588</b>	<b>203</b>	<b>434</b>	<b>161</b>	<b>1.073</b>

**Conceptos de inconformidad T y S en línea  
III Trim 2021**



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

## EJES TEMÁTICOS

Con el propósito de identificar los conceptos que originan las peticiones que los usuarios presentan ante la Alcaldía Distrital de Cali, los organismos de la Entidad deben registrar en el Sistema de Gestión Documental ORFEO los ejes temáticos definidos por y para cada una de ellas.

Al reconocer las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos, los organismos podrán planear y gestionar acciones para atender y solucionar de fondo ese tipo de requerimientos.

Desde la Subdirección de trámites, servicios y gestión documental se realizan las siguientes aclaraciones frente al registro de los Ejes temáticos

- Aplican para comunicaciones de Entrada (solicitudes de los ciudadanos).
- No deben ser genéricas, para que cumplan el objetivo definido.
- Los registra el organismo responsable de atender la PQRD.
- No aplica a las solicitudes de trámites y servicios.

En la siguiente tabla se evidencian 14.173 registros de ejes temáticos realizados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO durante los meses de julio a septiembre del 2021.

Etiquetas de fila	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
4112020	1	2				1	10					14
<b>SECRETARIA DE GOBIERNO</b>	1	2				1	10					14
solicitud de certificaciones publicación, premios,						1						1
solicitud de información	1	1					8					10
solicitud de publicación de documentos		1										1
solicitudes de material publicitario					1							1
transparencia y acceso a la información pública						1						1
4121010						7					6	13
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA</b>						7					6	13
acciones constitucionales											6	6
conciliaciones judiciales y prejudiciales							3					3
pagos de sentencias							1					1
procesos judiciales							3					3
4124010	27	4			20	54	42	1			1	149
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO</b>	27	4			20	54	42	1			1	149
Acoso Laboral							3					3
certificación disciplinario						2						2
copia de autos y/o expedientes	1				9	8						18
Extralimitación de Funciones / Abuso de Autoridad	3						5					8
Incumplimiento de Deberes	10	1				11	30	1				53
información sobre los procesos	3				3	10					1	17
No es Competencia						1						1
Omitir y retardar o no suministrar respuestas oportunas a las peticiones	9	1			1	5	3					19
reiteración de una solicitud						1						1
Solicitud Citación/ Reprogramar Citación						5						5
Solicitud de Archivo					1	3						4
Solicitud de Dativas							1					1
solicitud de informacion		2			6	8						16
Traslado a otra entidad / Organismo	1											1

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

Etiquetas de fila	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
<b>4131010</b>	<b>29</b>	<b>87</b>	<b>84</b>	<b>3</b>	<b>117</b>	<b>1049</b>		<b>16</b>	<b>3</b>		<b>61</b>	<b>1449</b>
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE</b>												
<b>HACIENDA MUNICIPAL</b>	<b>21</b>	<b>80</b>	<b>83</b>	<b>2</b>	<b>68</b>	<b>640</b>		<b>13</b>	<b>3</b>		<b>22</b>	<b>932</b>
aplicación de resolución						1						1
cambio de propietario o poseedor del bien inmueble		3	11		9	100		1				124
cambio de tarifa de pago de impuesto predial						1						1
certificación de pago de impuestos contribuciones y rentas varias						1						1
certificación de paz y salvo de impuesto predial unificado						1						1
certificado catastral		6	1		2	3						12
certificado de área y linderos					1	1						2
certificado de paz y salvo de impuesto predial unificado						1						1
Certificado Plano Predial Catastral						1						1
Conceptos Tributarios						1						1
consulta de la base catastral alfanumérica		5	27	2	16	125		2				177
copias de los actos administrativos						1						1
copias predial					1	1						2
corrección de área y linderos						7		1				8
corrección de datos jurídicos del propietario			3		4	103						110
corrección de nomenclatura			1			9						10
devolución de documentos					1							1
Devolución de documentos catastrales						1						1
englobe y desenglobe de dos o mas predios			2		1	3						6
espectaculos publicos y espectaculos publicos del deporte						1						1
excesiones						2			1			3
exoneración de impuesto						7			1		1	9
exoneración por patrimonio cultural						2						2
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros		3			2	34						39
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros - fiscalización						1						1
impuesto de publicidad exterior visual - fiscalización						1						1
impuesto predial unificado		3			1	34		1	1			40
incorporación de predios omitidos					1	2						3
Información de los predios inscritos en el Censo Catastral		2	3		1	10						16
información de trámite catastral		2	15		8	35		1				61
información industria y comercio						9						9
información predial		1	6		3	39						49
información rentas varias						1						1
información tributaria - fiscalización						1						1
inscripción de mejoras en predio ajeno			1			3						4
nulidad predial						1						1
oficio juzgados		23				12						35
perdida de la fuerza ejecutoria					1							1
recurso de reposición						1						1
Recurso de Reposición y Recurso de Apelación						1						1
recursos predial						1						1
recursos reconsideración						2		7				9
rentas varias						5						5
respuesta a requerimiento especial		1				3						4
revisión de avalúo		2	4		4	16						26
revisión y ajuste de la cuenta corriente						13						13
revisión y aplicación de pago						1						1
Revocatoria de Oficio						2						2
revocatoria directa						3						3
revocatoria predial						1						1
solicitud de informacion	20	28	9		12	35						104
solicitud de información estadística y tramites de impuesto	1											1
solicitud revisión de cuenta											1	1
Traslado por incompetencia		1										1
tutela industria y comercio											3	3
tutela predial											17	17

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

Etiquetas de fila	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
<b>Subdireccion de Impuestos y Rentas</b>	1	5				4	103				3	116
antecedentes administrativos						2						2
certificación de pago de impuestos contribuciones y rentas varias						1						1
Devolución y/o compensación determinación	1	1				19					3	24
FISCALIZACION A LA SOLICITUD DE CANCELACION DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL						6						6
Fiscalización de otros tributos (Espectaculos publicos y EP del Deporte, Derecho de explotacion sobre el juego de rifas locales, ventas por el sistema de clubes y Delineacion Urbana, Publicidad exterior						3						3
Fiscalización de otros tributos publicidad exterior visual						1						1
FISCALIZACION DEL IMPUESTO SOBRE EL SERVICIO ALUMBRADO PUBLICO		3				4						7
FISCALIZACION INEXACTOS A TODOS LOS TRIBUTOS					2	22						24
Fiscalización inexactos a todos los tributos		1			1	19						21
FISCALIZACION OMISOS DE TODOS LOS TRIBUTOS					1	8						9
Fiscalización omisos de todos los tributos						1						1
Liquidación de los tributos: Rentas Varias Determinación						1						1
Liquidación Oficial de los Tributos Determinación						2						2
medios magnéticos - fiscalización						11						11
requerimiento otras entidades - fiscalización						1						1
Resoluciones y certificaciones para el impuesto de industria y comercio determinación						2						2
<b>Subdireccion de Tesoreria Municipal</b>	7	2	1	1	45	306		3			36	401
boletín de deudores morosos					1	11						12
certificación de deuda - cuenta corriente						1						1
certificación de deuda procesos especiales -cuenta corriente		1				3						4
cobros persuasivos						1						1
copias industria y comercio					3	1						4
copias predial					2							2
decaimiento industria y comercio						1						1
decaimiento predial					1							1
desembargos predial						35		1			2	38
desembargos valoración	1					1						2
desembargos industria y comercio						7					1	8
devoluciones y/o compensaciones de saldos a favor						1						1
embargos predial						1						1
estado de cuenta - atencion al contribuyente						1						1
excepciones mandamiento de pago predial						1						1
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	3			1	30	65					6	105
impuesto predial unificado		1	1		8	102					1	113
información predial	1					1						2
información rentas varias						1						1
liquidación del impuesto											1	1
notificación por correo industria y comercio						1						1
pago de la deuda						3						3
prescripción impuesto de industria y comercio						2						2
prescripción impuesto predial						38						38
rentas varias						1						1
requerimientos entes de control	1											1
respuesta a requerimiento especial	1					18		2				21
revocatoria predial						3						3
sentencia tutela											1	1
solicitud facturas cuotas de acuerdos						1						1
traslado por competencia - fiscalización						5						5
tutela industria y comercio											4	4
tutela predial											18	18
tutela rentas varias											2	2

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

Etiquetas de fila	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
<b>4132010</b>	<b>3</b>	<b>8</b>				<b>1</b>	<b>42</b>					<b>54</b>
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL</b>	<b>3</b>	<b>8</b>				<b>1</b>	<b>42</b>					<b>54</b>
aclaracion concepto uso del suelo						1						1
banco de proyecto						2						2
informacion plan parcial		1			1	5						7
informacion sobre instalacion de publicidad externa visual	3	1				17						21
instrumentos financieros pot						7						7
patrimonio						1						1
plan de desarrollo		6				7						13
plan estadístico municipal						1						1
proyectos de inversion						1						1
<b>4133010</b>	<b>27</b>	<b>23</b>				<b>9</b>	<b>282</b>		<b>1</b>			<b>342</b>
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE</b>	<b>27</b>	<b>23</b>				<b>9</b>	<b>282</b>		<b>1</b>			<b>342</b>
acompañamiento a eventos ecobarrios, simapsistemas de areas protegidas, sidap sistema departamental de areas protegidas						1						1
acompañamiento de los gestores ambientales en comunas de la ciudad de santiago de cali					1	16						17
acuerdo de pago					1							1
adopcion de zonas verdes						4						4
ampliación de plazo para atender requerimientos u obligaciones						2						2
apoyo a los prae proyectos ambientales escolares		1				1						2
atención a denuncias por tenencia y/o tráfico ilegal de fauna silvestre						1						1
atención concepto ambiental de obra		2				5						7
atención de impactos por emisiones atmosféricas	4					7						11
atención de reporte de vertimientos						21						21
atención por presencia de fauna silvestre						5						5
conceptos técnicos para el movimiento de tierra y adecuaciones geomorfológicas						1						1
control a poblaciones abejas, caracoles, arañas, palomas etc						4						4
control de hormiga arriera						25						25
definición de afectaciones ambientales a franja de protección		1										1
definición de franja de protección						1						1
denuncia por impacto al recurso hídrico, aire, suelo u otros elementos de la biodiversidad biológica	1					5						6
denuncias por invasiones y/o ahdi asentamientos humanos de desarrollo incompletos	1											1
disposición de residuos en el espacio público		1			1	7						9
evaluación de sitios con amenaza por inundaciones	1					1						2
información sobre acciones de control y seguimiento ambiental	2											2
información sobre el censo arbóreo						1						1
información sobre estudios ambientales o acciones en el recurso hídrico	3	5			2	19						29
información sobre la ejecución de proyectos en las comunas de la ciudad	2					2						4
informe de seguimiento y evaluación al servicio de asistencia técnica						1						1
intervención de árboles en espacio público y privado	1	5				71		1				78
intervención y/o limpieza del recurso hídrico	1	3			1	2						7
jornadas de educación ambiental		1										1
oferta de predios que están en zona de riesgo						1						1
reporte de indicadores de gestion rh1						1						1
requerimientos entes de control contraloría personería procuraduría fiscalía defensoría del	5											5
reuniones comunitarias acerca de temáticas ambientales jac,jal,mesa de cultura ciudadana, líderes comunitarios,etc		1				1						2
seguimiento a la implementación a los programas de gestión de residuos sólidos						22						22
siembra asesorías y/o acompañamiento de individuos vegetales en espacios públicos- zonas		2				15						17
solicitud de informacion normativa		1			1	5						7
solicitud de liquidacion de contrato					2							2
solicitud de prorroga						2						2
traslado por competencia	1					13						14
visita por afectación de ruido en establecimiento de comercio	1					3						4
visita por emisión de ruido y ruido ambiental	4					15						19
visitas guiadas a ecoparques y a predios colegios, empresas, universidades, caminates, grupos religiosos						1						1

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

Etiquetas de fila	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
<b>4134010</b>			1		1	16						18
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM</b>			1		1	16						18
Información de los LID y PAD						1						1
requerimientos entes externos						2						2
solicitud de información						1						1
Soporte Pasaporte Digital			1		1	11						13
traslado por competencia funcional						1						1
<b>4135010</b>		3				23				1		27
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA</b>		3				23				1		27
propuesta de oferentes						1						1
solicitud de aclaraciones y/o obsercaciones de los procesos contractuales		3				5				1		9
solicitud de certificados de contrato						13						13
solicitud de limitacion para mipymes o manifestación de interes						2						2
solicitud de orientacion, socializacion o capacitación						2						2
<b>4137010</b>	14	102	2		54	975					1	1148
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL</b>	14	102	2		54	975					1	1148
administración de la nómina del nivel central						25						25
auxilio funerario						5						5
certificación de contratos suscritos con la administración central del municipio de santiago de cali						2						2
certificación de experiencia						7						7
certificación de información laboral para bono pensional	3	2	1		2	97						105
certificado ingresos y retenciones pensionados						1						1
certificados laborales y de factores salariales	1				5	77						83
comunicaciones oficiales		3			1	6						10
convocatoria abierta de la comisión nacional del servicio civil		3			22	6						31
convocatorias internas						2						2
copia de documentos de la historia laboral	1											1
cuota parte pensional		2										2
cuota parte por cobrar		2										2
cuota parte por pagar		1										1
evaluación de desempeño						1						1
expedición de certificados						1						1
liquidación y reconocimiento de cesantías definitivas y otras prestaciones						3						3
manual de funciones						1						1
paz y salvo evaluación de desempeñó						1						1
plan vacantes						2						2
reconocimiento emisión y/o ordenación del pago de bono pensional		16				6						22
reconocimiento y pago de bonos pensionales		35				18						53
respuesta	3	7			2	84						96
retiro parcial del auxilio de cesantías						2						2
solicitud de cesantías definitivas y otras prestaciones sociales						9						9
solicitud de reajuste de pensión						2						2
solicitud retiro parcial auxilio de cesantías						1						1
solicitudes	6	31	1		22	616					1	677
<b>4143010</b>	32	63	2	6	33	320	2	2			120	580
<b>SECRETARIA DE EDUCACION</b>	32	63	2	6	33	320	2	2			120	580
asignación de cupos a estudiantes en el sistema educativo oficial		1				2						3
carta laboral con funcion						1						1
certificación salarial						2						2
certificado de no exclusion						1						1
certificado de seguridad social						3						3
certificado laboral					4	15						19
certificado tiempo de servicio					3	35						38
demanda constitucionales		1									96	97
gestión de informacion	32	49	1	6	23	238	1	2			20	372
gestion de matriculas		11	1			17						29
hojas de vida documentacion / copias					3	1						4
inconsistencias de nomina						1						1
solicitudes de información sobre el proceso de inspección y vigilancia		1				4	1				4	10

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

Etiquetas de fila	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
<b>4145010</b>	<b>63</b>	<b>128</b>	<b>3472</b>	<b>1</b>	<b>43</b>	<b>3342</b>	<b>6</b>	<b>17</b>		<b>1</b>		<b>7073</b>
<b>SECRETARIA DE SALUD</b>	<b>63</b>	<b>128</b>	<b>3472</b>	<b>1</b>	<b>43</b>	<b>3342</b>	<b>6</b>	<b>17</b>		<b>1</b>		<b>7073</b>
accesibilidad en la prestación de servicios de salud	11	6	1344		1	983	1	5				2351
afiliación al régimen contributivo	1	2	3	1		7						14
afiliación al régimen subsidiado		14	93			68						175
atención primaria a la primera infancia aiepi						1						1
bases de datos de eventos de interés en salud pública						4						4
calidez en la prestación del servicio	2	2	2		1	13						20
capacitación de tenencia responsable de mascotas y viviendas saludables						2						2
concepto sanitario		2				196		1				199
continuidad en la prestación de servicios de salud	6		240			250						496
cuentas de cobro sector salud		25				27						52
eje consumo de spa		1										1
eje trastorno						1						1
eje violencia						1						1
estadísticas vitales						1						1
esterilización canino y felino		1			25	17						43
fumigación por sinantropicos						44						44
gestión del conocimiento		6	1		3	14						24
humanización en la prestación de servicios en salud		1				2						3
información estadística relacionado con el comportamiento de interés en salud pública		1				10						11
información, educación y comunicación con relación al manejo adecuado de residuos sólidos y líquidos	1					1						2
información, educación y comunicación con relación al cumplimiento de requisitos sanitarios, técnicos, seguridad funcionamiento de piscinas	1					2						3
información, educación y comunicación de buenas prácticas de manipulación de alimentos y almacenaje de producto						1						1
licencia de exhumación de cadáveres						1						1
licencia de inhumación de cadáveres						1						1
oportunidad en la prestación de servicios de salud	15	5	1518			1261	4	4				2807
otras relacionadas con ambulancias		2				4						6
otros servicios que presta el centro de zoonosis	4	29	3		7	105	1					149
perfiles epidemiológicos, boletines y/o asis						1						1
pertinencia en la prestación de servicios de salud	2	1	144			89						236
programa ampliado de inmunizaciones pai	10	5	1		1	7		3				27
programa de microbacterias		2										2
promoción social	3	9	7		1	51		1				72
registro de perros potencialmente peligrosos					1	3						4
salud sexual y reproductiva	1					7						8
salud y ambito laboral		5				15				1		21
seguridad alimentaria y nutricional			2			10		2				14
seguridad en la prestación de servicios de salud	2	2	113			92		1				210
solicitud de inspección por deficiencias en condiciones sanitarias en establecimientos gastronómicos		1				1						2
solicitud de visita de inspección, vigilancia y control de piscinas	1				1	2						4
solicitud de visita de inspección, vigilancia y control del manejo de residuos sólidos y líquidos en establecimientos públicos						1						1
solicitud de visita de inspección, vigilancia y control por condiciones higiénico locativas	3	6	1			7						17
solicitud de visita de ivc a viviendas por molestia sanitaria						5						5
solicitudes de la comunidad en temas relacionados con gestión del riesgo						3						3
solicitud de capacitación en temas de participación social						1						1
solicitud de información en temas de participación social						1						1
traslado de cadáveres						1						1
vacunación antirrábica de caninos y felinos					1	6						7
visita de control de vectores						23						23

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

Etiquetas de fila	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
<b>4146010</b>	<b>23</b>	<b>157</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>373</b>		<b>6</b>			<b>3</b>	<b>575</b>
<b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL</b>	<b>23</b>	<b>157</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>373</b>		<b>6</b>			<b>3</b>	<b>575</b>
adulto mayor	5	37	3			124		6			1	176
afrocolombianos		2				11						13
alimentando sonrisas	1	2				13						16
discapacidad	1	7				45						53
habitante de calle		2		1		9						12
indígena	2	2				11						15
jóvenes en acción		1				2						3
juventud	1	6				3						10
lgbti		1				2						3
más familias en acción	1	24		2		53					1	81
migrantes/venezolanos		5				21						26
mujer	2	6	2		2	15						27
niñez		3				1						4
primera infancia		1				10						11
recicladores de oficio		1				1						2
servicio de entrega de ayudas técnicas a personas con discapacidad	1											1
unidad de apoyo	1				2	19						22
víctima del conflicto	8	57	1			33					1	100
<b>4147010</b>	<b>26</b>	<b>26</b>			<b>17</b>	<b>263</b>	<b>2</b>	<b>3</b>			<b>16</b>	<b>353</b>
<b>SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT</b>	<b>26</b>	<b>26</b>			<b>17</b>	<b>263</b>	<b>2</b>	<b>3</b>			<b>16</b>	<b>353</b>
adjudicación de predio		1			1	26						28
atención casos sociales	2	7				53					11	73
autorización para la instalación de infraestructura de telecomunicaciones en predio privado						10						10
calidad del bien inmueble					2	7						9
caracterización de asentamientos humanos de desarrollo incompleto ahd en la ciudad de cali						2						2
caracterización en zonas de alto riesgo						1						1
certificación de contrato/convenio						1						1
constancia de registro						1						1
convenios asociativos		2				3						5
copia de documentos					4	7						11
gestión predial						1						1
inclusión social de recicladores de oficio						1						1
información administrativa	8	2			6	9					5	30
infraestructura de servicios de acueducto en la zona rural					1	13						14
infraestructura de servicios de alcantarillado en la zona rural	1				1	4						6
levantamiento de hipoteca						3						3
mitigación de riesgos						2						2
paz y salvo financiero						1						1
plan parcial						2						2
post – clausura de navarro						2						2
quejas por infraestructura de telecomunicaciones instaladas	1											1
Seguimiento al servicio de aseo	1	3				37		3				44
seguimiento al uso adecuado del subsidio en los programas y proyectos de la secretaria de vivienda social	5					7						12
subsidio complementario para compra de vivienda nueva o usada para población desplazada	1	4				5						10
subsidio de mejoramiento de vivienda	2					13						15
supervisión de alumbrado público	1	3				17	1					22
traspaso						1						1
visitas e informes socio-económicas para procesos de adjudicación de predios						1						1
vivienda e intervenidas		1				12						13
vivienda gratis	4	3			2	21	1					31

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

Etiquetas de fila	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
<b>4148010</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>3</b>			<b>1</b>			<b>94</b>
<b>SECRETARIA DE CULTURA</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>3</b>			<b>1</b>			<b>94</b>
acompañamiento actividades de comunidad indígenas o cabildo						1						1
acompañamiento actividades de proyectos afro						1						1
alquiler de espacios en el teatro municipal Enrique Buenaventura						9						9
copia de escrituras públicas en custodia del archivo histórico de Santiago de Cali						4						4
Encuentros Ciudadanos						4						4
informacion agenda o eventos culturales						1						1
Información sobre la oferta cultural de la Secretaría de Cultura						1						1
Prestamo de auditorio y salones del Centro Cultural de Santiago de Cali						1						1
solicitud certificación exención tributaria bic						3		1				4
solicitud de concepto de bienes de interés cultural						2						2
solicitud generales	2	1	1			5						66
<b>4151010</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>3</b>			<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>			<b>14</b>	<b>570</b>
<b>SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>3</b>			<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>			<b>14</b>	<b>570</b>
acларacion de actuaciones en el proceso						1						2
ampliacion de vías						3						3
atender derrumbes						1						1
bacheo puntual						2						2
bdme boletín deudores morosos del estado						2						2
cambio de propietario						2						2
cambios de propietario						1						1
cancelacion de gravamen		1	1			16						18
certificacion de deuda		2										2
construcción alcantarilla						1						1
construcción andén		1				4						5
construcción de sumidero						1						1
construcción grada						2						2
construcción huella						1						1
construcción muro en concreto	1					11						12
construcción rampa						1						1
construcción reductor de velocidad						4						4
construcción rrucción de vía	1					3						4
consulta o viabilidad	13	4				23	1					41
copias de proceso						1						1
correccion de datos maestros						1						1
devolucion de dinero						1						1
estudios y diseños						2						2
exoneracion						1						1
facturacion						1						3
informe de actividades						1						7
manifestaciones de interes						2						2
mantenimiento alcantarilla	1					1						2
mantenimiento andén						7						7
mantenimiento de puentes	1											1
mantenimiento de vía	4		1			168		1			1	175
mantenimiento puente peatonal						2						2
mantenimiento puente vehicular						2						2
observaciones						1						9
Pasaporte Sanitario						1						1
pavimentacion	1					30		1				32
paz y salvo por contribución de valorización						7						7
permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público						86						86
prescripcion						5					1	6
recoger escombros						4						4
rehabilitacion						6						6
reliquidacion contribucion						1						1
remision de polizas						55						55
reparacion de vías	1					7						8
reparacion directa						2						2
revisión de contribucion			1			20						21
revisión de proyectos a urbanizadores						4						4
solicitud de certificados prestacion de servicios						2						2
solicitud d compra de predios						1						1
tutelas						1					12	13

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

	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
<b>Etiquetas de fila</b>												
<b>4152010</b>	6	21	1		6	579	1	2				616
<b>SECRETARIA DE MOVILIDAD</b>	6	21	1		6	579	1	2				616
concepto técnico						2						2
novedad de procedimiento de tránsito						1						1
permiso para circulacion vehicular y motos						45						45
permisos sindicales						3						3
planes de manejo de trafico		1				73						74
quejas		2				4		1				7
recursos		2				1						3
reductores de velocidad						39						39
señalizaciones viales	3					40	1					44
solicitud de información		9	1		6	33						49
solicitud entes de control	3											3
solicitud operativa		3				43						46
trámites y servicios		4				291		1				296
viabilidad de vías						4						4
<b>4161010</b>	5	13	1		1	118	2				1	141
<b>SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA</b>	5	13	1		1	118	2				1	141
invasiones		1				1						2
permiso para espectáculos públicos		7				77						84
permisos de actividades marchas circuitos etc	1					16						17
peticion entre autoridades	1	3				1						5
problemas de ruido						7	2					9
proteccion policiva			1									1
queja por inseguridad en el sector: peticion general	1											1
queja porque el ciudadano o entidad observa que no estan cumpliendo con el codigo de policia		1										1
quejas por comportamientos contrarios a la ley 1801 de 2016	1	1			1	14						17
registro previo para el funcionamiento de parques de diversiones atracciones y dispositivos de entretenimiento						2						2
solicitud de medidas de proteccion fuentes: fiscalia, procuraduria, defensoria del pueblo, personeria y de particulares	1											1
solicitud traslado por competencia funcional											1	1
<b>4162010</b>	16	20	17		6	391		3				453
<b>SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION</b>	16	20	17		6	391		3				453
apoyo con logística para realización de eventos en los barrios tarima – sonido – carpas		2				20						22
apoyo con tarjetas mio para deportistas						4						4
cambio de directiva de los clubes deportivos						32						32
certificados laborales		2				4						6
conceptos técnicos	11	7	2		2	62						84
constancia de la representación legal de los clubes					1	2						3
copia de contratos	3	1			1	2						7
designación de monitor deportivo para grupos						14						14
inclusión a la oferta deportiva de la población especial			1			3						4
inclusión de adolescentes en oferta deportiva del icbf		2	9			1						12
inclusión de un centro de desarrollo infantil cdi en la oferta deportiva						1						1
información de la ejecución presupuestal tanto de recursos del situado fiscal como por dependencia						2						2
instalación de equipos de gimnasio al aire biosaludables					1	4						5
permiso para desarrollar una actividad en la ciclovia						5						5
préstamo de escenarios comunitarios para eventos y actividades deportivas y culturales		1	1		1	57		2				62
préstamo de escenarios de alto rendimiento para actividades deportivas y culturales de nivel nacional e internacional	1	4	2			95		1				103
realización de evento y programa deportivo en los barrios vive el parque – cali se divierte y juega – canas y ganas – ludoteca – aero rumba						2						2
reparación y mantenimiento de escenarios comunitarios canchas – encerramientos – baterías sanitarias – juegos infantiles						37						37
solicitud apoyo con implementación deportiva						6						6
solicitud apoyo económico para proyectos		1				16						17
solicitud de administración de escenario						2						2
solicitud de beca deportiva						1						1
solicitud de citas						10						10
tramite de recursos del situado fiscal						1						1
trámites judiciales	1		2			3						6
vigencias futuras						5						5

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

Etiquetas de fila	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
<b>4163001</b>	7	7				63					2	79
<b>SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES</b>	7	7				63					2	79
asistencia e intervención audiencias audacias ciudadanas											1	1
certificación de evento catastróficos de original natural y evento terrorista decreto 056 de 2015						1						1
certificado de prestación de servicios		1				29						30
concepto al plan de emergencias y contingencia para eventos de aglomeración de público compleja y no compleja		1				13						14
coordinación de organismos de socorro para atención de requerimientos específicos						1						1
otros entidades públicas		2				5						7
seguimiento a la gestión administrativa de la secretaria	1											1
verificación y caracterización de riesgos sobre bienes inmuebles	2											2
visitas de inspección a zonas vulnerables por daño estructural		1				1						2
visitas de inspección a zonas vulnerables por fenómenos de remoción en masa	2	2				6						10
visitas de inspección a zonas vulnerables por incendios						2						2
visitas de inspección a zonas vulnerables por inundaciones y socavación de ríos	2					4						6
visitas de inspección a zonas vulnerables por vertimientos						1						1
visitas técnicas a establecimientos públicos y privados para revisión de planes de gestión del											1	1
<b>4164010</b>	11	29				53					5	98
<b>SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA</b>	11	29				53					5	98
acciones de prevención y promoción de los derechos humanos	2	9				7						18
acciones territoriales para la paz	8	6				9					2	25
acompañamiento y apoyo a jornadas relacionadas con temas de ddhh y a las poblaciones y sectores de especial protección						1						1
apoyo a actividades comunitarias de cultura ciudadana						2						2
expedición de certificación y/o constancia						4						4
formulación y/o seguimiento proyectos de inversión	1											1
información sobre cultura ciudadana		13				26					3	42
información sobre ejercicios de memoria histórica en el territorio						1						1
intervención con barras de fútbol						1						1
quejas o reportes sobre dificultades en la prestación del servicio de justicia de paz en los cali						1						1
quejas o reportes sobre fallas en la prestación del servicio por parte de un juez						1						1
realización de consultas generales sobre la jurisdicción especial de paz		1										1
<b>4171010</b>	7	10		2	7	102					3	131
<b>SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO</b>	7	10		2	7	102					3	131
acciones de tutela											3	3
articulación comunidad	2	3				5						10
capacitaciones en artes u oficios						2						2
certificación contratos operadores						5						5
certificación contratos prestación de servicios personales					3	10						13
citas para presentación de proyectos empresariales						2						2
copias de documentos que hacen parte del proceso contractual					1	3						4
diligencias preliminares	3											3
ferias de emprendimiento		1				13						14
financiación de eventos y proyectos empresariales		1				1						2
formatos de seguimiento proyectos de inversión					1	1						2
fortalecimiento empresarial						1						1
información convocatorias	1											1
información de carácter contractual		1				1						3
información económica		1		2		21						24
información sobre cooperantes y aliados para el desarrollo económico y competitividad de cali ciudad región						1						1
información sobre proyectos e iniciativas estrategicas de cooperación para el desarrollo económico y la competitividad de cali ciudad región		1										1

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

Etiquetas de fila	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion_Consulta	Peticion_de_Informacion	Peticion_General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
informe de procesos contractuales						3						3
participación ciudadana	1					1						2
plazas de mercado						2						2
procesos para la empleabilidad			2			22						24
proyectos de inversión						1						1
proyectos productivos					1	1						2
recursos para inicio o fortalecimiento de unidades productivas población víctima del conflicto						1						1
solicitud de empleo						5						5
<b>4172010</b>	<b>3</b>	<b>3</b>				<b>19</b>					<b>1</b>	<b>26</b>
<b>SECRETARIA DE TURISMO</b>	<b>3</b>	<b>3</b>				<b>19</b>					<b>1</b>	<b>26</b>
apoyo a eventos						6						6
Asuntos Administrativos y de Personal	2	3				10					1	16
Constancia de Prestación de Servicios						1						1
desarrollo de productos turísticos						1						1
monitoreo del sector turístico						1						1
planificación turística	1											1
<b>4173010</b>	<b>31</b>	<b>9</b>			<b>9</b>	<b>113</b>	<b>1</b>				<b>7</b>	<b>170</b>
<b>SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>31</b>	<b>9</b>			<b>9</b>	<b>113</b>	<b>1</b>				<b>7</b>	<b>170</b>
acompañamiento a reuniones	2					3						5
apoyo logística respecto jac, asojac y otros sectores						4						4
asistencia y/o acompañamiento a reuniones	1					2						3
atención a la ciudadanía, jal, jac, asojac, organizaciones sociales y comunitarias	23	3			5	50	1					82
atención personalizada a usuarios- destinatarios- beneficiarios - ciudadanos	1				1	14						16
brigadas sociales						1						1
delegados al comité de planeación					1							1
espacios de participación	2	2			1	9					1	15
información de contratación del organismo	1					2						3
información de planeación del organismo											1	1
informes	1				1	2					5	9
plan de desarrollo de la comuna						5						5
plan de desarrollo de los corregimiento						2						2
proceso de dignatario de los organismos						1						1
proyectos situado fiscal		1										1
respuesta asignación de recursos para evento						1						1
solicitud de oferta laboral						1						1
solicitud visitas sedes comunales						1						1
traslados a otros organismos		3				14						17
visitas a territorios						1						1
<b>Total general</b>	<b>356</b>	<b>724</b>	<b>3.590</b>	<b>15</b>	<b>337</b>	<b>8.794</b>	<b>57</b>	<b>53</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>241</b>	<b>14.173</b>

Para este trimestre, los organismos vincularon 505 ejes temáticos a las PQRDS, recibidas durante el periodo. A continuación se presenta una tabla con la representación de los cien conceptos por los que los ciudadanos presentaron mayor número de requerimientos. Se han ordenado de forma descendente.

#	eje tematico	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion_Consulta	Peticion_de_Informacion	Peticion_General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
1	oportunidad en la prestación de servicios de salud	15	5	1.518			1.261	4	4				2.807
2	accesibilidad en la prestación de servicios de salud	11	6	1.344		1	983	1	5				2.351
3	solicitudes	6	31	1		22	616					1	677
4	continuidad en la prestación de servicios de salud	6		240			250						496
5	gestión de informacion	32	49	1	6	23	238	1	2			20	372
6	trámites y servicios		4				291		1				296
7	pertinencia en la prestación de servicios de salud	2	1	144			89						236
8	seguridad en la prestación de servicios de salud	2	2	113			92		1				210
9	concepto sanitario		2				196		1				199
10	consulta de la base catastral alfanumérica		5	27	2	16	125		2				177
11	adulto mayor	5	37	3			124		6			1	176
12	afiliación al régimen subsidiado		14	93			68						175
13	mantenimiento de vía	4		1			168		1			1	175
14	impuesto predial unificado		4	1		9	136		1	1		1	153
15	otros servicios que presta el centro de zoonosis	4	29	3		7	105	1					149

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

#	eje_tematico	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion_Consulta	Peticion_de_Informacion	Peticion_General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
16	impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	3	3		1	32	99					6	144
17	cambio de propietario o poseedor del bien inmueble		3	11		9	100		1				124
18	solicitud de informacion	20	30	9		18	43						120
19	corrección de datos jurídicos del propietario			3		4	103						110
20	certificación de información laboral para bono pensional	3	2	1		2	97						105
21	préstamo de escenarios de alto rendimiento para actividades deportivas y culturales de nivel nacional e internacional	1	4	2			95		1				103
22	víctima del conflicto	8	57	1			33					1	100
23	demandas constitucionales		1									96	97
24	respuesta	3	7			2	84						96
25	permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público						86						86
26	conceptos técnicos	11	7	2		2	62						84
27	permiso para espectáculos públicos		7				77						84
28	certificados laborales y de factores salariales	1				5	77						83
29	atención a la ciudadanía, jal, jac, asojac, organizaciones sociales y comunitarias	23	3			5	50	1					82
30	más familias en acción	1	24		2		53					1	81
31	intervención de árboles en espacio público y privado	1	5				71		1				78
32	planes de manejo de tráfico		1				73						74
33	atención casos sociales	2	7				53					11	73
34	promoción social	3	9	7		1	51		1				72
35	solicitud generales	2	1	1		3	59						66
36	préstamo de escenarios comunitarios para eventos y actividades deportivas y culturales		1	1		1	57		2				62
37	información de trámite catastral		2	15		8	35		1				61
38	remisión de polizas						55						55
39	discapacidad	1	7				45						53
40	Incumplimiento de Deberes	10	1				11	30	1				53
41	reconocimiento y pago de bonos pensionales		35				18						53
42	cuentas de cobro sector salud		25				27						52
43	información predial	1	1	6		3	40						51
44	solicitud de información		9	1		6	34						50
45	solicitud operativa		3				43						46
46	permiso para circulación vehicular y motos						45						45
47	fumigación por sinantropicos						44						44
48	Seguimiento al servicio de aseo	1	3				37		3				44
49	señalizaciones viales	3					40	1					44
50	esterilización canino y felino		1			25	17						43
51	información sobre cultura ciudadana		13				26					3	42
52	consulta o viabilidad	13	4				23	1					41
53	reductores de velocidad						39						39
54	certificado tiempo de servicio					3	35						38
55	desembargos predial						35		1			2	38
56	prescripción impuesto predial						38						38
57	reparación y mantenimiento de escenarios comunitarios canchas – encerramientos – baterías sanitarias – juegos infantiles						37						37
58	oficio juzgados		23				12						35
59	tutela predial											35	35
60	cambio de directiva de los clubes deportivos						32						32
61	pavimentacion	1					30		1				32
62	convocatoria abierta de la comisión nacional del servicio civil		3			22	6						31
63	vivienda gratis	4	3			2	21	1					31
64	certificado de prestación de servicios		1				29						30
65	información administrativa	8	2			6	9					5	30
66	gestión de matrículas		11	1			17						29
67	información sobre estudios ambientales o acciones en el recurso hídrico	3	5			2	19						29
68	adjudicación de predio		1			1	26						28
69	mujer	2	6	2		2	15						27
70	programa ampliado de inmunizaciones pai	10	5	1		1	7		3				27
71	migrantes/venezolanos		5				21						26
72	revisión de avalúo		2	4		4	16						26
73	acciones territoriales para la paz	8	6				9					2	25
74	administración de la nómina del nivel central municipal						25						25
75	control de hormiga arriera						25						25

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

#	eje_tematico	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion_Consulta	Peticion_de Informacion	Peticion_General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
76	respuesta a requerimiento especial	1	1				21		2				25
77	Devolución y/o compensación de determinación	1	1				19					3	24
78	FISCALIZACION INEXACTOS A TODOS LOS TRIBUTOS					2	22						24
79	gestión del conocimiento		6	1		3	14						24
80	información económica		1		2		21						24
81	procesos para la empleabilidad		2				22						24
82	visita de control de vectores						23						23
83	apoyo con logística para realización de eventos en los barrios tarima – sonido – carpas		2				20						22
84	reconocimiento emisión y/o ordenación del pago de bono pensional		16				6						22
85	seguimiento a la implementación a los programas de gestión de residuos sólidos						22						22
86	supervisión de alumbrado público	1	3				17	1					22
87	unidad de apoyo	1				2	19						22
88	atención de reporte de vertimientos						21						21
89	Fiscalización inexactos a todos los tributos		1			1	19						21
90	información sobre instalación de publicidad externa visual	3	1				17						21
91	revisión de contribución			1			20						21
92	salud y ámbito laboral		5				15				1		21
93	calidez en la prestación del servicio	2	2	2		1	13						20
94	certificado laboral					4	15						19
95	Omitir y retardar o no suministrar respuestas oportunas a las peticiones	9	1			1	5	3					19
96	visita por emisión de ruido y ruido ambiental	4					15						19
97	acciones de prevención y promoción de los derechos humanos	2	9				7						18
98	cancelación de gravamen		1	1			16						18
99	copia de autos y/o expedientes	1					9	8					18
100	acompañamiento de los gestores ambientales en comunas de la ciudad de santiago de cali					1	16						17

En la siguiente tabla se presenta la relación de los cinco (5) conceptos que se encuentran asociados a quejas y reclamos y que tuvieron mayor registro, queriendo decir con esto, que los organismos responsables deberán analizar e identificar las causas que originaron estas solicitudes y establecer el tratamiento para la subsanación de las mismas.

#	Organismo	eje_tematico	Queja	Reclamo	Total
1	D.A. CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Incumplimiento de Deberes	30	1	31
2	SECRETARIA DE SALUD	oportunidad en la prestación de servicios de salud	4	4	8
3	D. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	recursos reconsideración		7	7
4	SECRETARIA DE SALUD	accesibilidad en la prestación de servicios de salud	1	5	6
5	SECRETARIA DE BIENESTAR	adulto mayor		6	6

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Es necesario aclarar que se evidencian inconsistencias en los datos suministrados por la base de datos ORFEO, teniendo en cuenta que las respuestas de algunos trámites y servicios registran como organismo responsable la subdirección de trámites, servicios y gestión documental

La información contenida en las tablas reflejan los registros tal y como se encuentran en las bases de datos de ambos sistemas

- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Santiago de Cali en este periodo fue petición general, con un 44%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para la generalidad de las comunicaciones recibidas en 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 55%, presentando mejora frente al trimestre anterior.
- El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad es del 95%.
- Los conceptos de generaron inconformidad frente a los trámites y servicios que ofrece la Entidad y presentan mayor registro corresponde a “Complejidad de los pasos para la solicitud”, representando el 80%, seguido de “Tiempo de respuesta” que representa el 10%.
- 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 92 de los 252 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 52%, presentando mejora frente al trimestre anterior.
- 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”.
- Veintitrés organismos de la Entidad asociaron 505 ejes temáticos a 14.173 PQRDS, siendo la Secretaría de Salud el organismo que evidencia mayor número de registros.
- Los 10 ejes temáticos que tuvieron mayor cantidad de registros fueron:

1. Oportunidad en la prestación de servicios de salud
  2. Accesibilidad en la prestación de servicios de salud
  3. Solicitudes
  4. Continuidad en la prestación de servicios de salud
  5. Gestión de información
  6. Trámites y servicios
  7. Pertinencia en la prestación de servicios de salud
  8. Seguridad en la prestación de servicios de salud
  9. Concepto sanitario
  10. Consulta de la base catastral alfanumérica
- Los 5 ejes temáticos que tuvieron mayor cantidad de registros para quejas y reclamos fueron:
1. Incumplimiento de Deberes
  2. oportunidad en la prestación de servicios de salud
  3. recursos reconsideración
  4. accesibilidad en la prestación de servicios de salud
  5. adulto mayor
- Es necesario realizar el análisis y solicitud de actualización de los ejes temáticos identificados en cada uno de los organismos, teniendo en cuenta que se evidencian algunas descripciones genéricas que no permitirán identificar de manera clara el concepto que origina la PQRDS.
- Los organismos deben realizar análisis del informe de Ejes temáticos, para identificar los conceptos de mayor representatividad en cada uno de los despachos y definir acciones correctivas y/o preventivas que permitan solucionar las necesidades y expectativas manifestadas por los ciudadanos
- 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.



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## **INFORME MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO, POR EL CANAL PRESENCIAL Y CANALES NO PRESENCIALES, TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2021**

### **OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, en su Oficina de Atención a la Ciudadanía, Proceso de Atención al Usuario y Procedimiento “Medición de Percepción de la Atención al Usuario en los diferentes Canales” ha implementado como estrategia para el mejoramiento de la Administración Central del Distrito Santiago de Cali, lineamientos para la aplicación de las Encuestas de Percepción de Atención al Usuario, que permitan percibir el grado de conformidad de los ciudadanos en el momento de instaurar una petición, queja, reclamo o solicitud, por medio de los diferentes canales presenciales y no presenciales y al momento de ser atendidos en los puntos de atención de los diferentes Organismos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali.

Por medio del presente informe, se dan a conocer los resultados de la aplicación de Encuestas de Percepción de Atención a Usuarios, por el canal presencial y por canales no presenciales, mediante la consolidación y análisis de las encuestas aplicadas y reportadas por los Organismos de la Administración Distrital, en el Tercer Trimestre del año 2021, dando como resultado información general de la Entidad y de cada uno de los Organismos, esperando que este documento sirva como insumo para la toma de decisiones que fortalezcan la atención al usuario en las PQRS.

### **ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN DEL USUARIO, APLICADA POR EL CANAL PRESENCIAL**

#### **FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA**

<b>Nombre de la Encuesta</b>	<b>Encuesta para medir la Atención del usuario en el canal presencial</b>
<b>Tipo de Encuesta</b>	Directo – personal.
<b>Población Objetivo</b>	Usuarios externos de los servicios ofrecidos por la Administración Central Distrital de Santiago de Cali.



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

<b>Lugar de Aplicación</b>	Puntos de atención en los diferentes Organismos de la Administración Central Distrital de Santiago de Cali.
<b>Medios de Recepción</b>	Formato de Encuesta físico, ubicado en cada Organismo de la Administración Central Distrital.
<b>Cantidad de Encuestas Aplicadas</b>	39.222
<b>Rango de Fecha de Aplicación</b>	Julio – Septiembre de 2021
<b>Objetivo de la Encuesta</b>	Conocer la percepción del usuario frente a la atención recibida al momento de presentar sus solicitudes por el canal presencial.

**Cuadro No. 1**

Porcentaje de Encuestas de Percepción de Atención de Usuarios, aplicadas por medio del canal presencial, Tercer Trimestre de 2021.

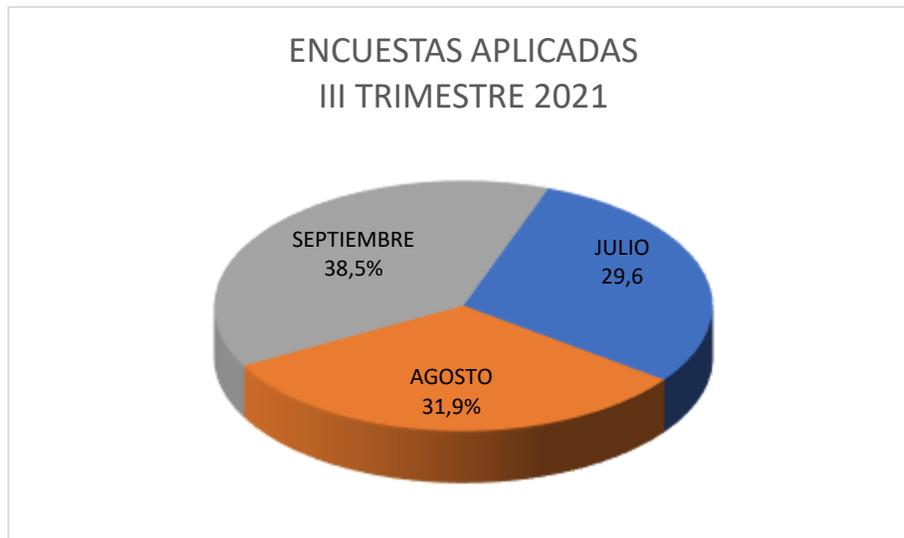
<b>% DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN A USUARIO POR CANAL PRESENCIAL, POR MES, TERCER TRIMESTRE 2021</b>			
<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
11.589	12.527	15.106	39.222
29,6%	31,9%	38,5%	100%



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Gráfica No. 1  
Porcentaje de aplicación de Encuestas de Percepción de Atención de Usuarios,  
Tercer Trimestre de 2021.



Fuente: Encuestas reportadas en el aplicativo en línea por Organismo - Proceso de Atención al Usuario.

En la gráfica No. 1, se observa que para el mes de septiembre se registró el mayor porcentaje de aplicación de encuestas por parte los Organismos con el 38,5%, el mes de Julio con el 29,6% fue el de menor aplicación de encuestas. A nivel general el porcentaje de aplicación de las encuestas presenciales tuvo un incremento del 58,12% con referencia al trimestre anterior. Lo anterior, bien puede estar relacionado con la normalización de la atención en gran parte de los organismos de la administración distrital y por lineamientos en la aplicación de las encuestas que miden la percepción del usuario, impartidos por el Proceso de Atención al Usuario.

Las Encuestas de Percepción de Atención de Usuarios aplicadas, contienen las siguientes preguntas:

1. ¿Qué gestión realiza en el punto de atención?
2. ¿Cómo califica la atención recibida en el punto de atención?

Las preguntas, brindan un marco de orientación al cumplimiento de los lineamientos en torno al Proceso de Atención al Usuario, como insumo para el análisis, resultados y decisiones.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

¿Qué gestión realiza en el punto de atención?

Según el Cuadro No. 2, para el Tercer trimestre del 2021 los Organismos aplicaron 39.222 encuestas de Percepción de Atención al Usuario, por el canal presencial, en los diferentes puntos de atención habilitados por la Entidad; con referencia al segundo trimestre de 2021 se puede evidenciar un incremento en el porcentaje de participación de la radicación de PQRS del 5,0% una disminución en el porcentaje de participación de la Gestión de Trámites y Servicios del 7,6% y un crecimiento en el porcentaje de participación de la solicitud de Orientación del 3,1.

Cuadro No. 2

¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?						
GESTION	II TRIMESTRE DE 2021		III TRIMESTRE DE 2021		PORCENTAJE DIFERENCIA	
	CANT	%	CANT	%	CANT	%
<b>Radicación de PQRS</b>	4404	17,8%	8955	22,8%	4551	5,0%
<b>Radicación de trámites</b>	155	0,6%	501	1,3%	346	0,7%
<b>Solicitud de orientación</b>	2700	10,9%	5500	14,0%	2800	3,1%
<b>Gestión de trámites y servicios</b>	14648	59,1%	20185	51,5%	5537	-7,6%
<b>Notificaciones</b>	1131	4,6%	1404	3,6%	273	-1,0%
<b>Recibo de respuesta</b>	15	0,1%	55	0,1%	40	0%
<b>otros</b>	853	3,4%	1690	4,3%	837	0,9%
<b>paz y salvo</b>	899	3,6%	932	2,4%	33	-1,2%
<b>TOTAL</b>	24805	100,0%	39222	100,0%	14417	0,0%

Fuente: Encuestas reportadas en el aplicativo en línea por Organismo - Proceso de Atención al Usuario

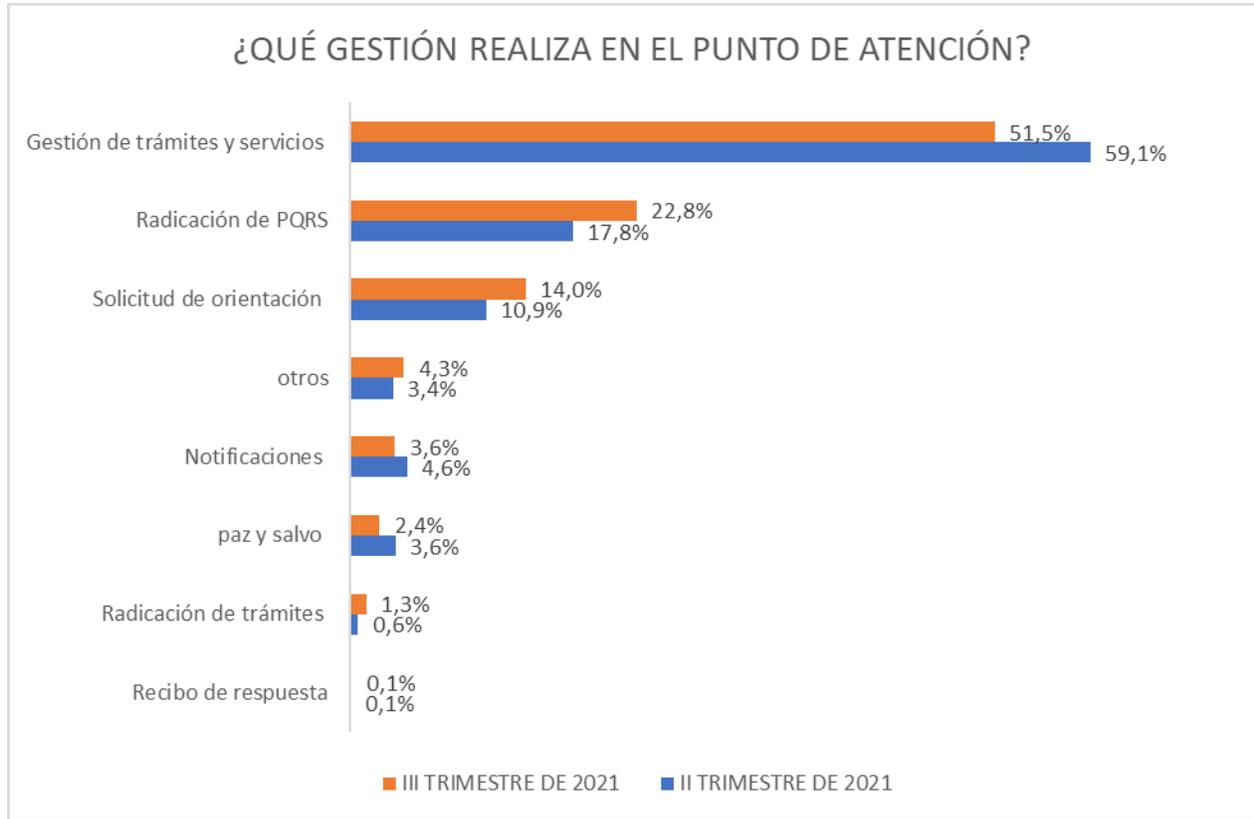
Gráfica No. 2

Porcentaje por Tipo de Gestión realizada por los Usuarios en la Entidad, Comparativo Segundo y Tercer Trimestre de 2021.



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Fuente: Encuestas reportadas en el aplicativo en línea por Organismo - Proceso de Atención al Usuario

La gráfica No.2, permite identificar aspectos propios del tipo de gestión de la radicación en los puntos de atención, como:

La radicación de Gestión de Trámites ocupó el primer lugar con el 51,5% en cuanto a la gestión realizada en el punto de atención para el segundo trimestre del año 2021, seguida de la radicación de PQRS que presentó el 22,8% y la solicitud de Orientación ocupó el tercer lugar con una participación del 14%.

**Cuadro No. 3**

Tipo de Gestión realizada por los usuarios en puntos de atención de cada Organismo de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, Tercer trimestre de 2021



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACION CIUDADANA

¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?									
ORGANISMO	Radicación de PQRS	Radicación de trámites	Solicitud de orientación	Gestión de trámites y servicios	Notificaciones	Recibo de respuesta	otros	paz y salvo	TOTAL
Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales	74	0	55	17294	1	0	0	12	17436
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5981	70	1388	68	40	2	61	2	7612
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	12	0	1	1384	2	0	0	915	2314
SECRETARÍA DE SALUD	1958	42	0	0	0	0	214	0	2214
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	527	18	950	0	0	0	0	0	1495
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	30	25	3	11	1358	1	7	0	1435
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL Y HÁBITAT	22	4	569	579	0	0	0	0	1174
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	129	32	1	11	0	0	755	1	929
SECRETARÍA DE CULTURA	163	196	129	2	0	0	168	0	658
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	0	0	0	443	0	0	0	0	443
SECRETARÍA DE TURISMO	3	1	379	3	1	0	0	0	387
Subsecretaría de Patrimonio Bibliotecas e Infraestructura Cultural	0	4	172	0	0	0	147	0	323
CALI 14	0	0	276	0	0	0	0	0	276
CALI 6	5	1	254	2	0	0	0	0	262
CALI 13	8	1	200	2	0	0	0	0	211
CALI 16	0	1	174	0	0	0	0	0	175
CALI 7	2	3	160	0	0	2	0	0	167
CALI 8	2	0	39	103	0	0	5	0	149
Subdirección de Catastro Municipal	2	21	100	16	0	0	0	0	139
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	0	0	0	135	0	0	0	0	135
CALI 1	5	1	120	0	0	0	0	0	126
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	1	57	0	1	0	46	0	0	105
CALI 4	0	7	20	7	0	0	62	0	96
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	4	2	15	0	0	0	72	0	93
Subdirección de Tesorería Municipal	0	0	2	86	0	0	1	0	89
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	82	0	0	0	0	0	82
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURÍDICA PÚBLICA	5	2	31	0	1	1	36	0	76



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACION CIUDADANA

CALI 20	1	0	67	0	0	0	3	0	71
CALI 17	0	0	67	0	0	0	0	0	67
SECRETARÍA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	2	0	0	0	0	0	60	0	62
CALI 18	1	0	55	2	0	0	1	0	59
CALI 15	0	0	48	0	0	0	8	0	56
SECRETARIA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	2	0	22	0	0	0	24	0	48
CALI 5	1	0	12	0	0	0	34	0	47
CALI 19	2	0	25	2	0	2	8	0	39
CALI 2	2	0	24	0	0	0	0	0	26
CALI rural	0	0	6	0	0	0	19	0	25
CALI 12	1	0	22	0	0	0	0	0	23
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	6	13	0	4	0	0	0	0	23
Subdirección de Innovación Digital	0	0	2	5	0	0	4	0	11
Subsecretaría de Poblaciones y Etnias	0	0	9	0	0	0	0	0	9
CALI 21	0	0	8	0	0	0	0	0	8
Subdirección de Tecnología Digital	0	0	5	0	0	0	1	0	6
Subdirección de Gestión Integral de Ecosistemas y Unidad Municipal de Asistencia Técnica –UMATA	0	0	0	5	0	0	0	1	6
Subdirección de Gestión Organizacional	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Subdirección de Planificación del Territorio	0	0	0	4	0	0	0	0	4
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	2	0	2	0	0	0	0	0	4
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	0	0	0	2	1	0	0	1	4
CALI 9	0	0	3	0	0	0	0	0	3
SECRETARÍA DE GOBIERNO	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Subdirección de Abastecimiento Estratégico	0	0	0	2	0	0	0	0	2
CALI 10	1	0	0	1	0	0	0	0	2
CALI 11	1	0	1	0	0	0	0	0	2
Subdirección de Gestión Estratégica del Talento Humano	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Oficina Técnica Operativa de Cobro Persuasivo	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Subdirección de Desarrollo Integral	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Subsecretaría Administrativa y Financiera	0	0	0	0	0	1	0	0	1
CALI 22	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total	8955	501	5500	20185	1404	55	1690	932	39222
%	22,8%	1,3%	14%	51,5%	3,6%	0,1%	4,3%	2,4%	100%

Fuente: Encuestas reportadas en el aplicativo en línea por Organismo - Proceso de Atención al Usuario



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el Cuadro No. 03, del total de 39.222 encuestas de percepción aplicadas por el canal presencial, el 51,5% corresponden a Gestión de Trámites y Servicios, destacando las 17.294 encuestas aplicadas por la Subdirección de Impuestos y Rentas, seguidas de 1.384 encuestas de la Secretaría de Infraestructura, sobre el total de 20.185 encuestas de este tipo, seguido del 22,8% que corresponde a la Radicación de PQRS de las cuales 5.981 corresponden a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y 1.958 a la Secretaría de Salud, sobre el total de 8.955 encuestas y de un 14% de Gestión de Solicitud de Orientación donde se destaca la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana con 1.388 aplicaciones de un total de 5.500.

Algunos organismos no aplicaron encuestas debido a no presentar atención de manera presencial durante el periodo o por no contar con punto de atención.

¿Cómo califica la atención recibida en el punto de atención?

Las encuestas de percepción de atención al usuario aplicadas por medio del canal presencial muestran la calificación en la atención dada por la Entidad y sus Organismos.

Cuadro No. 4

<b>¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?</b>				
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>II TRIMESTRE 2021</b>		<b>III TRIMESTRE 2021</b>	
	EXCELENTE	21.649	87,3%	35.160
BUENO	3.139	12,6%	4.033	10,3%
REGULAR	15	0,1%	23	0,1%
MALO	2	0,0%	6	0,0%
TOTAL	24.805	100,0%	39.222	100,0%

Fuente: Encuestas reportadas en el aplicativo en línea por Organismo - Proceso de Atención al Usuario

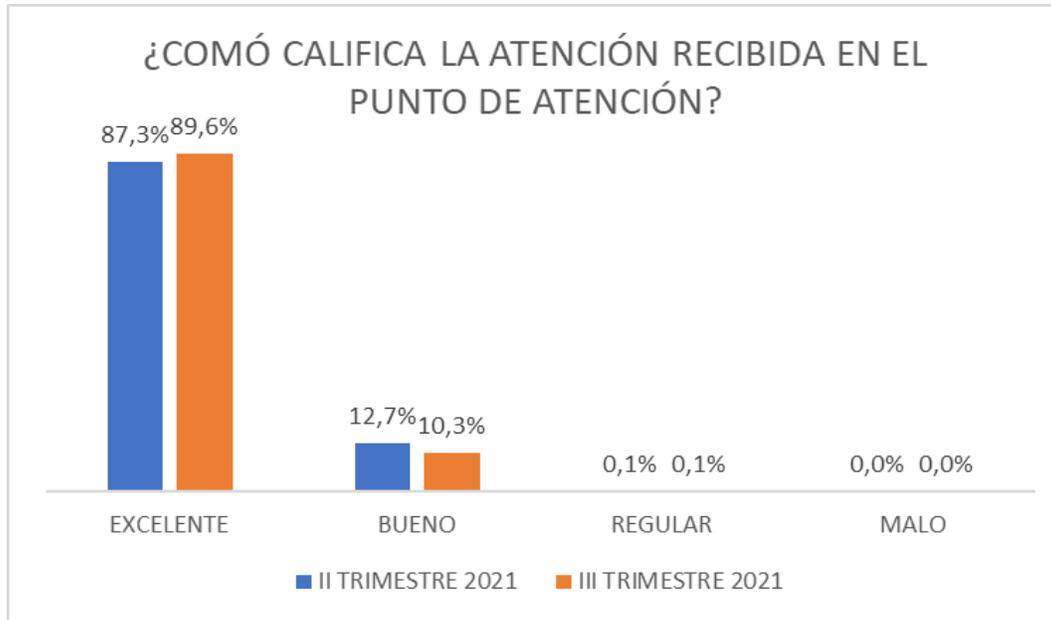
En el Cuadro 4, se observa que, para el Tercer trimestre del año 2021, la percepción con respecto a la atención por medio del canal presencial es excelente en un 89,6%, seguido de un 10,3% de buena atención; porcentaje que comparado con el Segundo trimestre del año 2021 muestra que la percepción en la atención excelente se ha incrementado en 2,3% y la percepción de buena atención ha decrecido un 2,3%; la percepción de regular se mantiene en 0.1% y la mala percepción se mantuvo en un 0%.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Gráfica No. 3  
Porcentaje de calificación de la percepción en puntos de atención por el canal presencial, comparativo Segundo y Tercer trimestre 2021



La gráfica No. 3, presenta que, en términos generales, la percepción excelente prevalece para el Tercer trimestre de 2021 con el 89,6%, por los usuarios que usaron el canal presencial, conforme a la información presentada por los organismos que aplicaron las encuestas de percepción. Seguida de la calificación buena con el 10,3%.

Para los organismos de la Alcaldía Distrital que aplicaron encuestas, se puede interpretar que los usuarios se sintieron conformes con la atención recibida en el canal presencial con el 99,9% de usuarios con calificaciones excelente y buena y solo el 0.1% entre regular y mala.

Cuadro No. 5  
Porcentaje según calificación en las Encuestas de Percepción de Atención de Usuarios, aplicadas por Organismo de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, Tercer trimestre 2021.



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL POR ORGANISMO						
ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	% DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO REFERENTE A LA ATENCIÓN BRINDADA
Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales	0	1	9	17426	17436	100%
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4	14	971	6623	7612	100%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	0	2	1088	1224	2314	100%
SECRETARÍA DE SALUD	0	0	46	2168	2214	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	7	1488	1495	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	0	0	948	487	1435	100%
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL Y HÁBITAT	0	0	30	1144	1174	100%
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	0	0	423	506	929	100%
SECRETARÍA DE CULTURA	0	0	51	607	658	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	0	0	12	431	443	100%
SECRETARÍA DE TURISMO	0	0	23	364	387	100%
Subsecretaría de Patrimonio Bibliotecas e Infraestructura Cultural	0	0	59	264	323	100%
CALI 14	0	0	2	274	276	100%
CALI 6	0	1	40	221	262	100%
CALI 13	0	0	24	187	211	100%
CALI 16	0	0	22	153	175	100%
CALI 7	0	0	0	167	167	100%
CALI 8	0	0	44	105	149	100%
Subdirección de Catastro Municipal	0	0	19	120	139	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	0	0	0	135	135	100%
CALI 1	0	0	17	109	126	100%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	0	0	8	97	105	100%
CALI 4	0	0	0	96	96	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	0	2	27	64	93	98%
Subdirección de Tesorería Municipal	2	1	52	34	89	97%
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	17	65	82	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA	0	0	12	64	76	100%
CALI 20	0	0	0	71	71	100%
CALI 17	0	0	1	66	67	100%
SECRETARÍA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	0	0	1	61	62	100%



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACION CIUDADANA

CALI 18	0	0	0	59	59	100%
CALI 15	0	0	1	55	56	100%
SECRETARÍA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	0	47	1	48	100%
CALI 5	0	2	2	43	47	96%
CALI 19	0	0	4	35	39	100%
CALI 2	0	0	1	25	26	100%
CALI rural	0	0	0	25	25	100%
CALI 12	0	0	4	19	23	100%
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	0	0	0	23	23	100%
Subdirección de Innovación Digital	0	0	4	7	11	100%
Subsecretaría de Poblaciones y Etnias	0	0	2	7	9	100%
CALI 21	0	0	3	5	8	100%
Subdirección de Tecnología Digital	0	0	0	6	6	100%
Subdirección de Gestión Integral de Ecosistemas y Unidad Municipal de Asistencia Técnica –UMATA	0	0	5	1	6	100%
Subdirección de Gestión Organizacional	0	0	0	5	5	100%
Subdirección de Planificación del Territorio	0	0	0	4	4	100%
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	0	0	0	4	4	100%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	0	0	1	3	4	100%
CALI 9	0	0	0	3	3	100%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	0	0	2	0	2	100%
Subdirección de Abastecimiento Estratégico	0	0	0	2	2	100%
CALI 10	0	0	0	2	2	100%
CALI 11	0	0	2	0	2	100%
Subdirección de Gestión Estratégica del Talento Humano	0	0	0	1	1	100%
Oficina Técnica Operativa de Cobro Persuasivo	0	0	1	0	1	100%
Subdirección de Desarrollo Integral	0	0	0	1	1	100%
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control	0	0	0	1	1	100%
Subsecretaría Administrativa y Financiera	0	0	1	0	1	100%
CALI 22	0	0	0	1	1	100%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	0	0	0	1	1	100%
Total	6	23	4.033	35.160	39.222	

Fuente: Encuestas reportadas en el aplicativo en línea por Organismo - Proceso de Atención al Usuario.

La Subdirección de Impuestos y Rentas aplico 17.436 encuestas de atención durante el trimestre y obtuvo un resultado del 100% de la percepción del ciudadano, presentando 17.426 calificaciones excelentes y solo una calificación regular, La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana presentó de acuerdo a la atención brindada el 100% de nivel de percepción con 7.612 encuestas aplicadas de las cuales



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

18 fueron no conformes y 6.623 excelentes, la Secretaría de Infraestructura aplicó un total de 2.314 encuestas con 100% de percepción a conformidad y solo dos encuestas con calificación regular. Se destaca también el 100% de usuarios conformes con la atención de la Secretaría de Salud sin ninguna inconformidad del total de 2.214 encuestas aplicadas, el DAGMA, la Secretaría de Educación y la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat presentaron también el 100% de usuarios conformes con la atención brindada. A nivel general solo se presentaron 29 no conformidades en las 39.222 encuestas aplicadas por los organismos lo que equivale al 0,07% de participación.

Es importante mencionar que la no aplicación de las encuestas de percepción de usuarios en la atención por medio del canal presencial no permite determinar de manera exacta el nivel de conformidad en la atención brindada, por tanto, se hace necesaria la apropiación de la metodología y su aplicación, así como el incremento en la aplicación de encuestas de organismos que reportan una mínima cantidad y que cuentan con puntos de atención a los Usuarios. Es importante el uso de la herramienta para plantear e implementar estrategias de mejoramiento de la atención a los usuarios en los diferentes tipos de gestión.

**Cuadro No. 6**

Porcentaje de aspectos de la atención presencial que causaron conformidad e inconformidad, en el Tercer trimestre de 2021.

<b>CONCEPTOS QUE GENERAN INCONFORMIDAD DE LOS USUARIOS</b>		
	<b>III TRIMESTRE 2021</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
<b>El trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención</b>	<b>3</b>	<b>10,3%</b>
<b>La preparación y dominio del tema</b>	<b>2</b>	<b>6,9%</b>
<b>Presentación personal</b>	<b>1</b>	<b>3,5%</b>
<b>El Tiempo de espera</b>	<b>21</b>	<b>72,4%</b>
<b>Ventilación, aseo, iluminación, mobiliario</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Movilidad y accesibilidad</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Otro</b>	<b>2</b>	<b>6,9%</b>
<b>Usuarios Inconformes</b>	<b>29</b>	<b>0,1%</b>
<b>Usuarios Conformes</b>	<b>39.193</b>	<b>99,9%</b>
<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>39.222</b>	<b>100%</b>



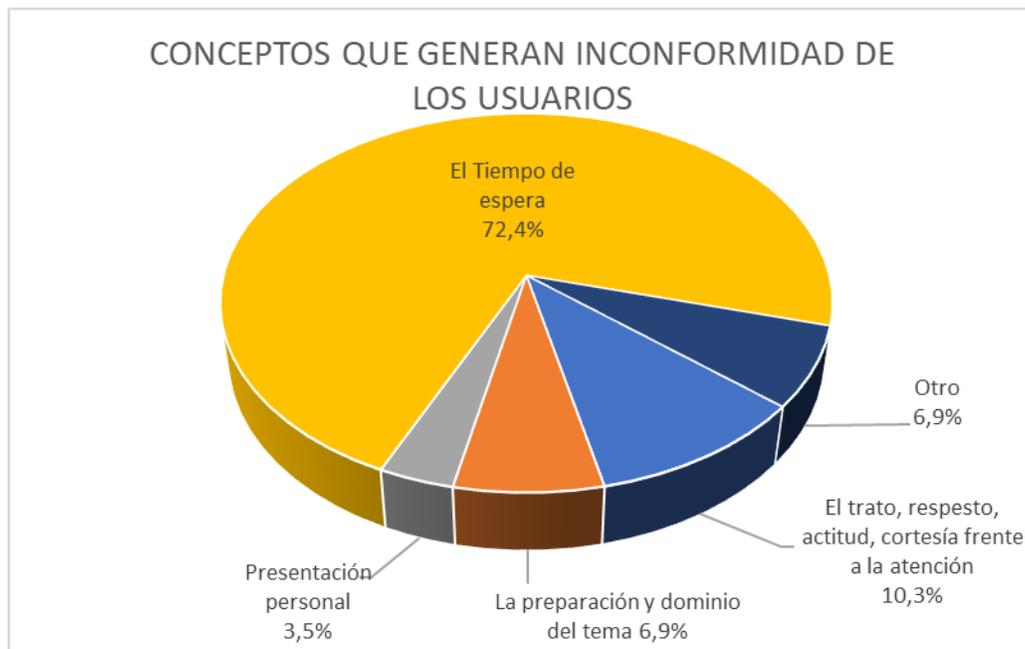
**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Cuadro No. 6, presenta conformidad del usuario en la atención recibida en el canal presencial de 99.9% manteniéndose este indicador con referencia a la atención percibida en el trimestre anterior, en cuanto a los conceptos de las inconformidades percibidas en la atención se destacan los motivos de tiempo de espera con el 72,4% de los usuarios que manifestaron su inconformidad con 21 calificaciones. Comparado con el Segundo trimestre del 2021 este concepto presentó una disminución del 0,6%, el trato, respeto, cortesía frente a la atención que tuvo un 10.3% de participación y la preparación y dominio del tema con un 6,9%, no se hubo observaciones en cuanto a la infraestructura en los puntos de atención ni la movilidad y dos usuarios no manifestaron el motivo de su inconformidad.

**Gráfica No. 4**

Porcentaje de aspectos de la atención presencial que causaron conformidad e inconformidad, en el Tercer trimestre de 2021.



De acuerdo a la gráfica No.4 se puede observar que el concepto que refleja mayor inconformidad en la atención es el tiempo de espera con un 72,4% de participación, seguido del trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención con el 10,3% de participación; la presentación personal obtuvo el menor porcentaje de participación con el 3,5%.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN DEL USUARIO. POR CANALES NO PRESENCIALES

### FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

<b>NOMBRE DE LA ENCUESTA</b>	<b>Encuesta para medir la Atención del Usuario por Canales No Presenciales.</b>
<b>TIPO DE ENCUESTA</b>	Telefónico – virtual
<b>POBLACIÓN OBJETIVO</b>	Usuarios externos de los servicios ofrecidos por la Administración Central Distrital de Santiago
<b>LUGAR DE APLICACIÓN</b>	Call center de la Administración Central Distrital de Santiago de Cali.
<b>MEDIOS DE RECEPCIÓN</b>	La línea de atención 195, la línea gratuita 0108000222195, el Chat asistido, el canal de radicación web de la página de la entidad, así como el correo <a href="mailto:contactenos@cali.gov.co">contactenos@cali.gov.co</a> y otros medios utilizados por los diferentes organismos de la Administración distrital
<b>CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS</b>	5.452
<b>RANGO DE FECHA DE APLICACIÓN</b>	Julio – Septiembre 2021
<b>OBJETIVO DE LA ENCUESTA</b>	Conocer la percepción del usuario frente a la atención recibida a través de los canales no presenciales con que cuenta la Administración Central Distrital.

Esta encuesta se aplica para conocer la percepción del usuario cuando es atendido por medio de los canales no presenciales; contiene las preguntas:

1. ¿Identifique el canal utilizado, correo electrónico, línea telefónica, chat asistido otro, cuál?
2. ¿Cómo califica la atención recibida a través del canal utilizado?

Con respecto a los interrogantes planteados en la encuesta, a continuación, se enuncia análisis y resultado.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

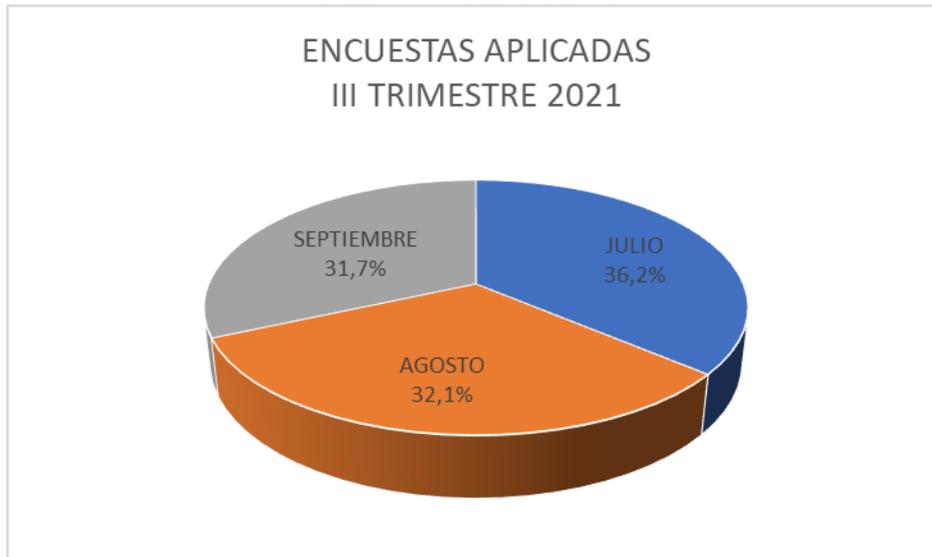
Cuadro No. 7

% DE ENCUESTAS DE PERCEPCION DE ATENCION POR CANALES NO PRESENCIALES, POR MES, TERCER TRIMESTRE 2021			
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
1.975	1.752	1.725	5.452
36,2%	32,1%	31,7%	100%

Gráfica No. 5

Porcentaje de aplicación de Encuestas de Percepción de Atención de Usuarios canales no presenciales

Tercer Trimestre de 2021



Fuente: Encuestas reportadas en el aplicativo en línea - Proceso de Atención al Usuario.

En total para este el Tercer trimestre del año 2021, se aplicaron 5.452 encuestas de Percepción de Atención al Usuario a través de los canales no presenciales, que se lideran desde la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, que involucran: La línea telefónica de atención 195, la línea gratuita 0108000222195, el Chat institucional asistido y el correo electrónico [contactenos@cali.gov.co](mailto:contactenos@cali.gov.co), igualmente todos los organismos de la administración distrital que atienden a la ciudadanía a través de los canales no presenciales. Lo que equivale al 9,1% de incremento en la aplicación de las encuestas



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

más que en el Segundo trimestre de 2021. Se observa que el mes de Julio es el que presenta mayor porcentaje de aplicación de las encuestas con el 36,2%. Es importante mencionar que la atención no presencial continúa siendo el medio por el que los usuarios radican gran parte de sus PQRS y donde es el usuario de la Administración Central Distrital quien accede al formulario para el diligenciamiento directamente de la encuesta.

**¿Identifique el canal utilizado, virtual o telefónico?**

Cuadro No. 8

CANAL DE ATENCIÓN POR MES TERCER TRIMESTRE 2021				
CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Correo Electrónico	332	254	272	858
Línea Telefónica	1.416	1.327	1.239	3.982
Chat Asistido	222	165	204	591
Otros	5	6	10	21
TOTAL	1.975	1.752	1.725	5.452

Fuente: Encuestas reportadas en el aplicativo en línea - Proceso de Atención al Usuario.

Se observa un incremento del 9,1% de la aplicación de la encuesta de percepción por el canal virtual en el Tercer trimestre de 2021 con referencia al segundo trimestre; así como se denota un incremento del 15% de la aplicación de encuesta por el canal telefónico.

Gráfica No. 6

Porcentaje de Encuestas de Percepción de Atención al Usuario, por tipo de Canal no presencial Tercer Trimestre de 2021.



Fuente: Encuestas reportadas en el aplicativo en línea - Proceso de Atención al Usuario.



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se observa que la aplicación de encuestas por el canal telefónico predomina sobre el canal virtual con un 73,1% seguido del correo electrónico con el 15,7%, el chat asistido con el 10,8% y otros con el 0,4%.

¿Cómo califica los servicios prestados a través del canal utilizado?

**Cuadro No. 9**  
**¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL CANAL DE ATENCIÓN?**

CALIFICACIÓN	II TRIMESTRE 2021		III TRIMESTRE 2021		PORCENTAJE DE DIFERENCIA	
	<b>EXCELENTE</b>	3.544	70,9%	3.919	71,9%	375
<b>BUENO</b>	1.160	23,2%	1.206	22,1%	46	4,0%
<b>REGULAR</b>	139	2,8%	117	2,1%	-22	-15,8%
<b>MALO</b>	154	3,1%	210	3,9%	56	36,4%
<b>TOTAL</b>	4.997	100,0%	5.452	100,0%	455	9,1%

Fuente: Encuestas reportadas en el aplicativo en línea - Proceso de Atención al Usuario.

En el Cuadro No. 9 se aprecia que, para el Tercer trimestre del año 2021 con referencia al Segundo trimestre, se incrementó el porcentaje de participación de la calificación de Excelente en 10,6%, mientras que el porcentaje de participación de la calificación Buena aumento en un 4%. En general la calificación en la percepción de atención de usuarios en los canales no presenciales, para el Tercer trimestre de 2021 es conforme en un 94%, manteniéndose en comparación con el trimestre anterior.

De igual manera, se aprecia que, de acuerdo con la cantidad de encuestas de percepción aplicadas en el segundo trimestre del año 2021, con respecto al primer trimestre, el porcentaje de participación de la calificación de Regular disminuyó en un -15,8% mientras que el porcentaje de participación de la calificación de Malo aumentó en un 36,4%, para un 6% de nivel de percepción no conforme en el tercer trimestre de 2021.

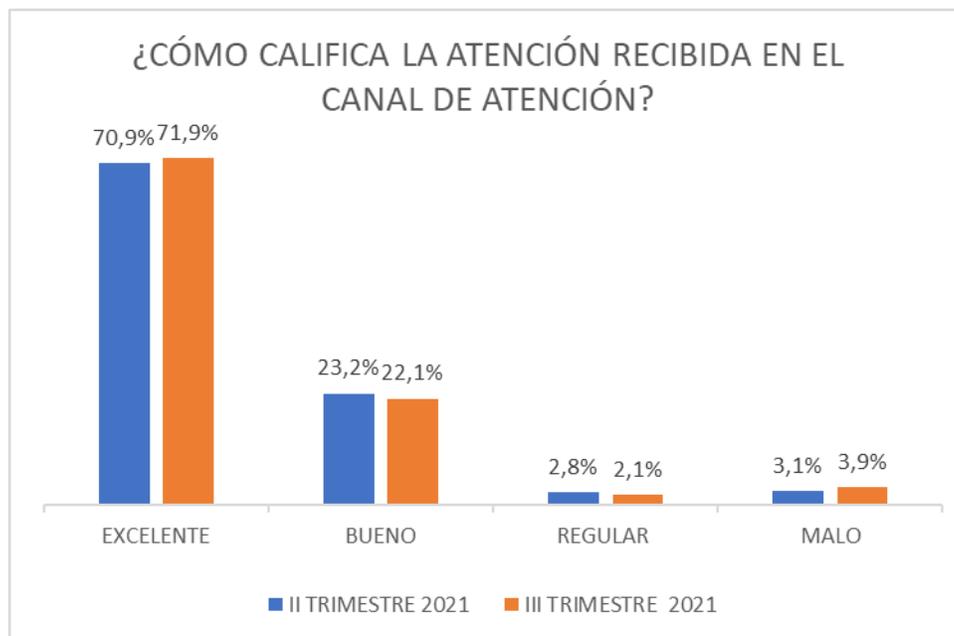


ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Gráfica No. 7

Porcentaje de calificación de la atención recibida por el usuario por medio del canal no presencial, comparativo segundo y tercer trimestre de 2021.



Fuente: Encuestas reportadas en el aplicativo en línea - Proceso de Atención al Usuario.

La Gráfica No. 6, muestra que la percepción de los usuarios con respecto a la atención en los canales no presenciales ha aumentado en el nivel Excelente predominando con el 71,9%, ha disminuido en el nivel Bueno con el 22,1%. Mientras que en la calificación de la atención en el nivel regular disminuyó con el 2,1% y para el nivel malo aumentó con referencia al porcentaje del anterior trimestre con una participación de 3,9%, se hace importante revisar y diseñar estrategias para mejorar esta calificación.



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Porcentaje de aspectos de inconformidad, según la percepción de la atención recibida por los usuarios en canales no presenciales, en el Tercer trimestre del año 2021.

**Cuadro No. 10  
CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN NO PRESENCIAL POR ORGANISMO**

ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	% DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO REFERENTE A LA ATENCIÓN BRINDADA
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	132	69	418	1930	2549	92%
CALI 21	1	1	119	181	302	99%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	12	0	46	195	253	95%
CALI 17	0	0	1	226	227	100%
CALI 15	0	0	41	125	166	100%
CALI 18	0	1	2	155	158	99%
Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales	7	0	38	106	151	95%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	6	2	10	125	143	94%
CALI 13	1	1	11	128	141	99%
Subsecretaría de Poblaciones y Etnias	0	0	101	20	121	100%
CALI 2	0	0	2	114	116	100%
CALI 1	2	6	14	88	110	93%
CALI 11	0	0	86	16	102	100%
CALI 7	0	1	0	85	86	99%
CALI 3	0	9	15	48	72	88%
CALI 16	0	0	16	51	67	100%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	27	8	16	14	65	46%
CALI 20	0	2	0	60	62	97%
CALI 14	0	1	5	54	60	98%
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	0	1	47	11	59	98%
CALI 6	0	0	4	49	53	100%
CALI 19	0	0	6	37	43	100%
CALI 4	0	0	41	1	42	100%
CALI 9	1	0	37	2	40	98%
CALI 10	0	0	1	36	37	100%
Subsecretaría de la Primera Infancia	0	1	17	18	36	97%



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CALI 8	0	0	34	0	34	100%
CALI 22	0	0	20	1	21	100%
SECRETARÍA DE SALUD	3	2	8	4	17	71%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	1	2	7	6	16	81%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4	3	4	2	13	46%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	0	2	1	5	8	75%
SECRETARÍA DE TURISMO	0	0	2	5	7	100%
DESPACHO DEL ALCALDE	2	0	4	0	6	67%
Subsecretaría de Movilidad Sostenible y Seguridad Vial	0	0	4	1	5	100%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	0	0	2	3	5	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN MUNICIPAL	0	1	2	2	5	80%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	2	2	4	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA	1	0	2	1	4	75%
SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	1	0	0	3	4	75%
Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental	0	0	2	1	3	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	0	0	2	1	3	100%
Subsecretaría de Servicios de Movilidad	1	0	2	0	3	67%
Oficina Asesora de Transparencia	0	0	2	0	2	100%
Subdirección de Gestión de Calidad Ambiental	0	0	2	0	2	100%
SECRETARÍA DE CULTURA	0	0	1	1	2	100%
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	0	0	1	1	2	100%
Oficina de Comunicaciones	1	0	0	1	2	50%
Subdirección de Catastro Municipal	0	1	1	0	2	50%
Contaduría General del Municipio de Santiago de Cali	1	0	0	1	2	50%
Subdirección de Tecnología Digital	0	1	1	0	2	50%
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL Y HÁBITAT	0	1	0	1	2	50%
Oficina Técnica Operativa de Fiscalización y Determinación de Rentas	1	1	0	0	2	0%
Subdirección de Gestión Estratégica del Talento Humano	0	0	1	0	1	100%
Subdirección de Finanzas Públicas	0	0	1	0	1	100%
Subdirección de Innovación Digital	0	0	0	1	1	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	0	0	1	0	1	100%
SECRETARÍA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	0	0	1	0	1	100%
CALI 5	0	0	1	0	1	100%
CALI rural	0	0	1	0	1	100%
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	0	0	0	1	1	100%
Subdirección de Tesorería Municipal	1	0	0	0	1	0%
Oficina Técnica Operativa de Cobro Persuasivo	1	0	0	0	1	0%



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Oficina Técnica Operativa de Cobro Coactivo	1	0	0	0	1	0%
Subdirección de Planificación del Territorio	1	0	0	0	1	0%
Oficina de contravenciones	1	0	0	0	1	0%
Total	<b>210</b>	<b>117</b>	<b>1.206</b>	<b>3.919</b>	<b>5.452</b>	
%	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>22%</b>	<b>72%</b>	<b>100%</b>	

En el cuadro No. 10 podemos evidenciar que de acuerdo a la mayor cantidad de encuestas de percepción aplicadas con referencia a la calificación conforme los organismos que mejor percepción en la atención en los canales no presenciales presentan son La Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana con 2.549 encuestas y un 92% de conformidad, el CALI 21 con 302 encuestas con el 99% de conformidad y el Departamento administrativo de Hacienda Municipal con 253 encuestas y una conformidad del 95%.

Cuadro No. 11

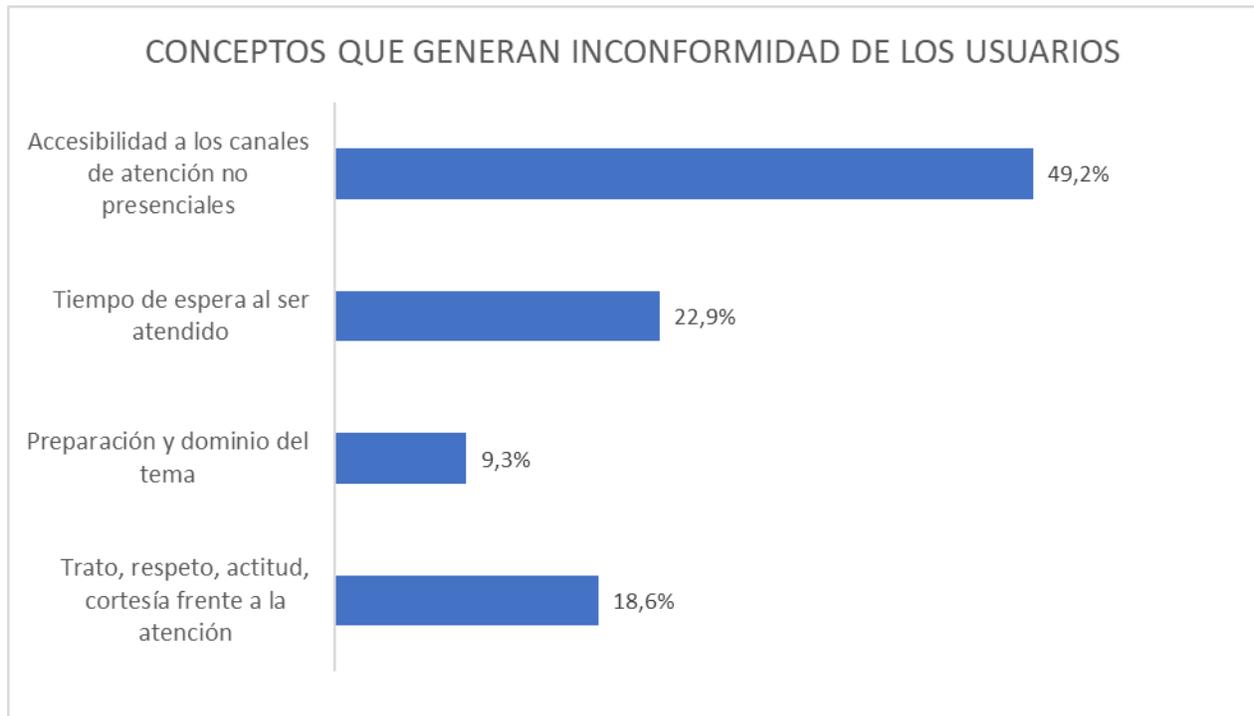
<b>CONCEPTOS QUE GENERAN INCONFORMIDAD DE LOS USUARIOS</b>		
	<b>III TRIMESTRE 2021</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención	92	18,6%
Preparación y dominio del tema	46	9,3%
Tiempo de espera al ser atendido	113	22,9%
Accesibilidad a los canales de atención no presenciales	243	49,2%
<b>total cantidad de inconformidades</b>	494	
<b>Usuarios Inconformes</b>	327	
<b>Usuarios Conformes</b>	5.125	94%
<b>TOTAL</b>	5.452	



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Gráfica No.8



Fuente: Encuestas reportadas en el aplicativo en línea - Proceso de Atención al Usuario.

En el Cuadro No. 11, se observa que del total de encuestas de Percepción de Atención a Usuarios por los canales no presenciales, el 94% se encuentra conforme con la atención recibida, este indicador en la vigencia anterior se mantuvo igual en el 94,1%, mientras que el restante 6% se encuentra inconforme debido a aspectos en el siguiente orden de relevancia: Accesibilidad a los canales de atención no presenciales 49,2%, tiempo de espera para ser atendido con el 22,9% con un incremento del 6%, el trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención con el 18,6% de participación, preparación y dominio del tema solo tuvo una participación del 9,3% no se puede realizar un comparativo con referencia al trimestre anterior por cuanto el formato de la encuesta fue ajustado realizando el ajuste de algunas de sus variables.

Es importante revisar el porqué de estas calificaciones no conformes para implementar estrategias para poder ofrecer una respuesta más efectiva y pertinente de acuerdo a sus solicitudes y mejorar esta percepción del usuario en especial frente a la variable que más ocurrencias presenta “Accesibilidad a los canales de atención no presenciales”.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## CONCLUSIONES

Para la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali y sus Organismos, es importante reconocer cuál es la percepción de la atención a los usuarios en los diferentes puntos de atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, contribuyendo este informe a identificar aspectos y situaciones, que se convierten en fortalezas y debilidades en el momento de verdad de la atención a los ciudadanos que requieren de la entidad.

Durante el Tercer trimestre del año, se incrementó la aplicación de las encuestas de percepción de atención de usuarios tanto por el canal presencial como por el no presencial, pudiendo significar la implementación de la atención presencial de nuevo en los puntos de atención de los organismos, como también la permanencia de la radicación a través de los canales no presenciales por parte de los usuarios.

Es importante mencionar que el trámite que más se realizó a la hora de la aplicación de las encuestas presenciales fue La radicación de Gestión de Trámites y Servicios con el 51,5%. El Organismo con mayor aplicación de encuestas de percepción fue la subdirección de impuestos y rentas municipales con el 44,4% presentando una sola inconformidad.

Según las encuestas aplicadas por medio del canal presencial, la percepción sumada entre la atención excelente y buena es del 99,9%, denotando empoderamiento del recurso humano que brinda la atención, cuestión esta, que se corrobora con la percepción del usuario de conformidad con la prestación del servicio o atención.

Los canales no presenciales a cargo de la sala de atención del Centro Administrativo Municipal, se han mantenido en cuanto a su utilización en el tercer trimestre del 2021 y se evidencia en la aplicación de las encuestas con el 9,1% de incremento con referencia al segundo trimestre, situación que indica que se ha realizado un manejo adecuado de los recursos disponibles para que las atenciones se hagan a través de los medios virtuales y telefónicos, además de resaltar el compromiso y disposición del personal encargado de la atención a los usuarios y a sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, siendo una alternativa importante para el acceso a la Entidad por parte de la ciudadanía para la radicación de sus requerimientos. El nivel de conformidad de los usuarios en cuanto a la atención por canales no presenciales es del 94%, manteniéndose este indicador comparado con el trimestre anterior, el concepto de inconformidad más recurrente es Accesibilidad a los canales de atención no presenciales con una participación del 49,2%.

La mayor aplicación de encuestas se evidenció a través de la línea telefónica con el 73,1%. El organismo que más encuestas aplicadas tiene por parte de los usuarios es la Secretaria de Desarrollo territorial y participación ciudadana con una incidencia del 46,8% y una conformidad en la atención del 92% a través de los canales no presenciales.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## RECOMENDACIONES

La adopción de parte de todos los organismos que conforman la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali del Procedimiento Medición de Percepción de la Atención al Usuario en los diferentes Canales” y de la herramienta Encuesta de Percepción de Atención al Usuario, que permita la toma de decisiones de manera más acertada con respecto a la atención del usuario.

Es indispensable que los organismos apropien la herramienta “Encuesta de Percepción de Atención al Usuario”, toda vez que, hace parte del Sistema de Gestión de Calidad.

Esta encuesta fue ajustada por parte del proceso de atención al usuario y aprobada por el DADII, para contar con una herramienta más efectiva y que permita contar con un mayor número de variables necesarias para comprender la percepción en la atención del por parte del usuario.

Es importante tanto su diligenciamiento como su ingreso diario al sistema para poder consolidar y analizar la información, se debe motivar al usuario para su diligenciamiento por lo menos en una de cada cuatro atenciones prestadas.

Continuar fortaleciendo el uso de los canales no presenciales, que permitan el acercamiento de la Administración Distrital a la comunidad desde la comodidad de sus hogares, sitios de trabajo: así como la radicación mediante las ventanillas únicas ubicadas en los CALI’S en las diferentes comunas y en las ventanillas externas de los Organismos que permitan la desconcentración en la atención.

Se debe realizar el análisis del porqué de las calificaciones no conformes en la atención por parte de la ciudadanía para establecer el diseño y la implementación de estrategias para la mejora continua en la atención a los usuarios, tales como realizar capacitaciones con el equipo de atención al ciudadano para reforzar los protocolos de atención al usuario y los puntos donde se están presentando mayor inconformidad como el tiempo de espera en los canales presenciales y también revisar con DATIC el tema de accesibilidad a los canales de atención no presenciales que está impactando negativamente la percepción de la atención en los canales no presenciales pues presenta un 49,2% de participación en este trimestre.