

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL 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 enero y marzo del año 2022, tomando como base los datos registrados en el Sistema de Gestión documental MIRAVE y ORFEO.

---

Elaboró: Andrés Felipe Arias  
Contratista

Revisó: Sandra Patricia Parra Nájuez  
Profesional Universitario

Aprobó: Diana Patricia Moreno Cetina  
Subdirectora

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

Abril de 2022

# INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

## INFORMES DE SERVICIO AL CIUDADANO

ENERO – MARZO DE 2022

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:

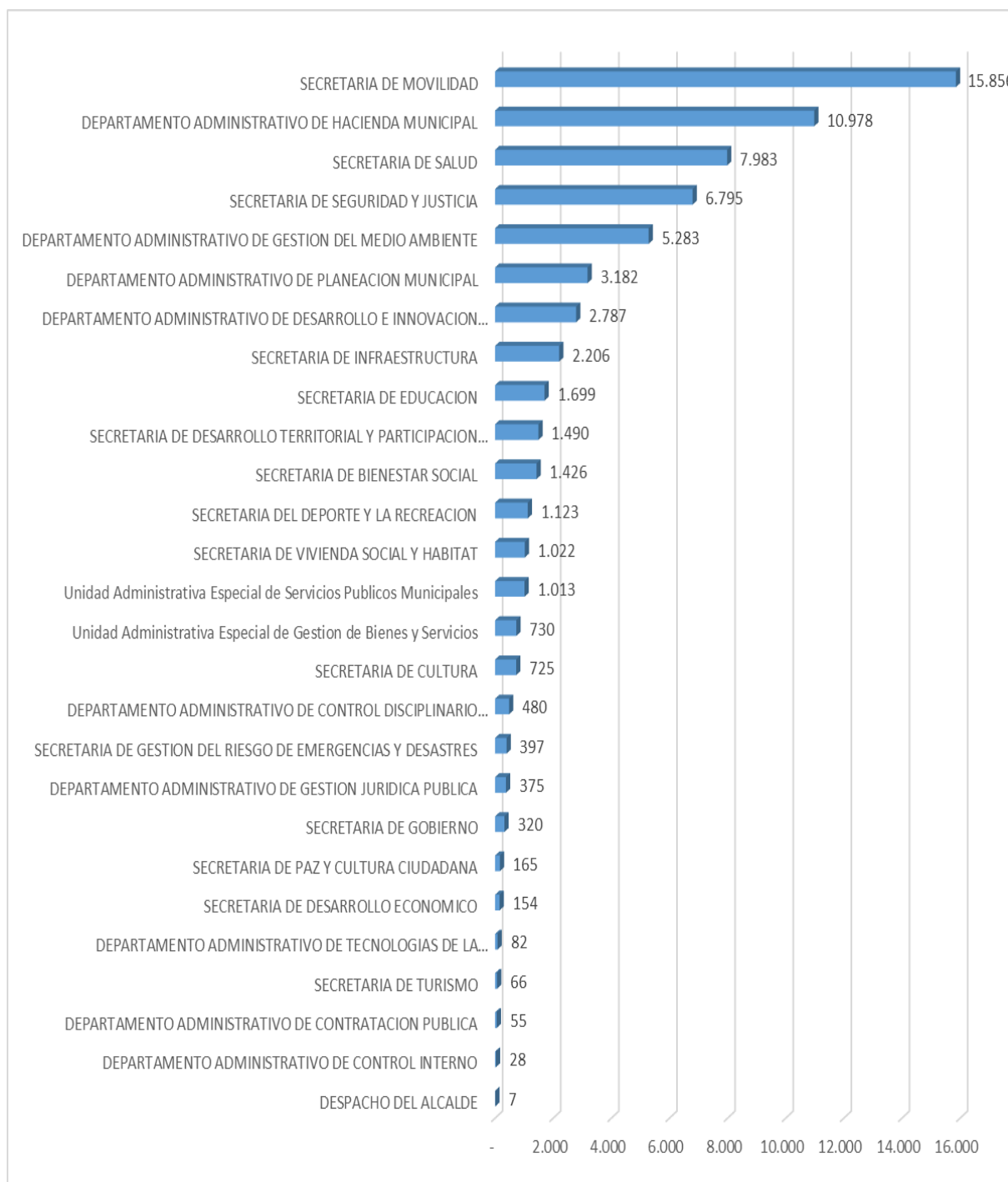
- Seguimiento a la atención oportuna de las comunicaciones.
- Satisfacción del Usuario.
- Ejes temáticos
- Conclusiones y Recomendaciones.
- Medición de la percepción de la atención al usuario, por el canal presencial y canales no presenciales. *(informe preparado por la Secretaría de Desarrollo Territorial 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
4112	DESPACHO DEL ALCALDE	7
	SECRETARIA DE GOBIERNO	320
4121	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	375
4123	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	28
4124	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	480
4131	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	10.978
4132	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	3.182
4133	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	5.283
4134	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	82
4135	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	55
4137	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	2.787
4143	SECRETARIA DE EDUCACION	1.699
4145	SECRETARIA DE SALUD	7.983
4146	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1.426
4147	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	1.022
4148	SECRETARIA DE CULTURA	725
4151	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2.206
4152	SECRETARIA DE MOVILIDAD	15.856
4161	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	6.795
4162	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1.123
4163	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	397
4164	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	165
4171	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	154
4172	SECRETARIA DE TURISMO	66
4173	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1.490
4181	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	730
4182	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	1.013
<b>Total Alcaldía de Santiago de Cali</b>		<b>66.427</b>

## COMUNICACIONES RECIBIDAS POR ORGANISMO AÑO 2022



## INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

### Comunicaciones recibidas I Trimestre según tipificación

A continuación, se relaciona las comunicaciones recibidas en la Alcaldía Distrital 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.

TIPO DE COMUNICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	%
AccionCumplimiento	1			1	0%
AccionPopular		1	1	2	0%
Demanda	1	1			0%
Denuncias sobre hechos de corrupción		1	1	2	0%
Entes de Control	377	441	558	1.376	2%
Incidente de Desacato	36	31	39	106	0%
Informativa		52	33	85	0%
Otros	5.256	6.776	7.198	19.230	29%
Peticion entre Autoridades	993	1538	1804	4.335	7%
Peticion Prioritaria	616	1370	227	2.213	3%
Peticion_Conсульта	45	58	105	208	0%
Peticion_de_Informacion	493	589	589	1.671	3%
Peticion_General	7278	9598	10787	27.663	42%
Queja	85	177	146	408	1%
Reclamo	152	144	207	503	1%
Recurso_Apelacion	7	14	19	40	0%
Recurso_Reconsideracion	19	30	7	56	0%
Recurso_Reposicion	107	90	116	313	0%
Solicitud	11	16	26	53	0%
Solicitudes_de_revocatoria_directa	176	204	354	734	1%
Sugerencias	2	1	2	5	0%
Tutela	615	664	753	2.032	3%
Trámites y servicios	1.362	1.846	2.181	5.389	8%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>17.632</b>	<b>23.642</b>	<b>25.153</b>	<b>66.425</b>	<b>100%</b>

### SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS COMUNICACIONES A MARZO DE 2022

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, responsable de realizar seguimiento, control y medición de la Atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios ante los diferentes organismos, realiza el análisis de la información correspondiente al periodo comprendido entre enero y marzo del año 2022, 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.

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

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

### 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	A tiempo	% A tiempo	Vencidos	% Vencidos
Accion de Tutela-Impugnación	3	-	0%	3	100%
Accion de Tutela-incidente de desacato	1	-	0%	1	100%
Accion de Tutela-Sentencia	2	-	0%	2	100%
Accion de Tutela-Sentencia Favorable	4	-	0%	4	100%
Accion de Tutela-tutela	18	-	0%	18	100%
AccionPopular	1	1	100%	-	0%
Demanda	3	1	33%	2	67%
Denuncias sobre hechos de corrupción	3	3	100%	-	0%
Entes de Control	1.472	701	48%	771	52%
Incidente de Desacato	58	10	17%	48	83%
Otros	6.060	2.402	40%	3.658	60%
Otros-otros	119	10	8%	109	92%
Peticion entre Autoridades	3.195	1.278	40%	1.917	60%
Peticion Prioritaria	2.504	2.136	85%	368	15%
Peticion_Consulta	127	98	77%	29	23%
Peticion_de_Informacion	1.517	977	64%	540	36%
Peticion_Documentos	3	-	0%	3	100%
Peticion_General	24.047	15.547	65%	8.500	35%
Petición-Entes de Control	17	-	0%	17	100%
Petición-informativa	1	-	0%	1	100%
Petición-peticion	72	-	0%	72	100%
Petición-peticion entre autoridades	73	-	0%	73	100%
Petición-peticion prioritaria	45	-	0%	45	100%
Petición-peticion_consulta	5	1	20%	4	80%
Petición-peticion_de_informacion	34	-	0%	34	100%
Petición-peticion_general	876	-	0%	876	100%
Petición-solicitud	18	2	11%	16	89%
Queja	284	193	68%	91	32%
Queja-queja	2	-	0%	2	100%
Reclamo	347	166	48%	181	52%
Reclamo-reclamo	2	-	0%	2	100%
Recurso_Apelacion	23	15	65%	8	35%
Recurso_Reconsideracion	82	82	100%	-	0%
Recurso_Reposicion	260	181	70%	79	30%
Solicitud	45	11	24%	34	76%
Solicitudes_de_revocatoria_directa	422	417	99%	5	1%
Sugerencias	3	2	67%	1	33%
Tutela	1.523	369	24%	1.154	76%
Trámites y Servicios	8.007	4.660	58%	3.347	42%
<b>Total</b>	<b>51.278</b>	<b>29.263</b>	<b>57%</b>	<b>22.015</b>	<b>43%</b>

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

La siguiente tabla, refleja la cantidad de respuestas generadas por organismo durante el periodo enero – marzo de 2022. 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 - MARZO 2022						
CODIGO	ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	TOTAL
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	128	74%	45	26%	173
4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	51	63%	30	37%	81
4123010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	4	57%	3	43%	7
4124010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	228	95%	13	5%	241
4131010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	4.918	52%	4.557	48%	9.475
4132010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	3.484	70%	1.485	30%	4.969
4133010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	1.544	51%	1.460	49%	3.004
4134010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	54	87%	8	13%	62
4135010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	47	92%	4	8%	51
4137010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	1.235	59%	845	41%	2.080
4143010	SECRETARIA DE EDUCACION	652	57%	495	43%	1.147
4145010	SECRETARIA DE SALUD	5.354	68%	2.468	32%	7.822
4146010	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	665	51%	650	49%	1.315
4147010	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	596	79%	157	21%	753
4148010	SECRETARIA DE CULTURA	426	90%	47	10%	473
4151010	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	654	64%	365	36%	1.019
4152010	SECRETARIA DE MOVILIDAD	4.187	44%	5.251	56%	9.438
4161010	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	2.726	45%	3.280	55%	6.006
4162010	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	668	97%	19	3%	687
4163010	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	238	80%	60	20%	298
4164010	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	103	83%	21	17%	124
4171010	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	76	62%	47	38%	123
4172010	SECRETARIA DE TURISMO	56	97%	2	3%	58
4173010	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	592	64%	336	36%	928
4181010	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	366	67%	178	33%	544
4182010	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	211	53%	189	47%	400
<b>TOTAL</b>		<b>29.263</b>	<b>57%</b>	<b>22.015</b>	<b>43%</b>	<b>51.278</b>

Entre los meses de enero a marzo de 2022 en la Alcaldía de Cali se generaron un total de 51.278 respuestas a las comunicaciones presentadas por los usuarios. Se consideran todos los tipos documentales evidenciados en ORFEO y MIRAVE.

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

### Comparativo trimestral de gestión de respuesta

La tabla presenta el resultado de la gestión con corte al mes de marzo del año 2022. 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 2021	ENE - MAR 2022	Gráfico
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	61%	74%	
4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	59%	63%	
4123010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	93%	57%	
4124010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	88%	95%	
4131010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	45%	52%	
4132010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	66%	70%	
4133010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	40%	51%	
4134010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	60%	87%	
4135010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	60%	92%	
4137010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	32%	59%	
4143010	SECRETARIA DE EDUCACION	50%	57%	
4145010	SECRETARIA DE SALUD	77%	68%	
4146010	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	50%	51%	
4147010	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	56%	79%	
4148010	SECRETARIA DE CULTURA	74%	90%	
4151010	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	62%	64%	
4152010	SECRETARIA DE MOVILIDAD	44%	44%	
4161010	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	53%	45%	
4162010	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	93%	97%	
4163010	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	72%	80%	
4164010	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	70%	83%	
4171010	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	64%	62%	
4172010	SECRETARIA DE TURISMO	79%	97%	
4173010	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	67%	64%	
4181010	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	71%	67%	
4182010	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	57%	53%	
<b>ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI</b>		<b>56%</b>	<b>57%</b>	

De conformidad con los datos anexos se puede inferir que la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali refleja un resultado positivo con relación al cuarto trimestre del año 2021, reflejando un indicador de eficiencia para la atención oportuna de las comunicaciones equivalente al 57% para el periodo enero – marzo del 2022.



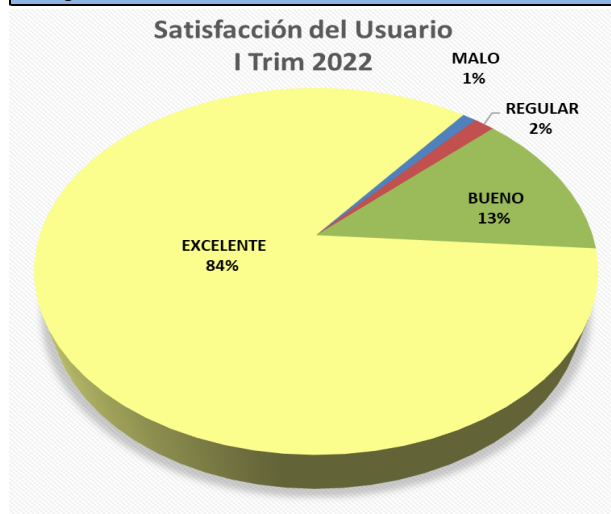
**INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
 ENERO – MARZO DE 2022**

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

**Nivel de Satisfacción de Usuario Administración Central**

Durante el periodo se recibieron un total de 12.575 encuestas de 18 organismos a través de las cuales los usuarios evaluaron 81 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 CONTRATACION PUBLICA				1	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO			1	11	12
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	5	1	2	30	38
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	2	1	128	1.256	1.387
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	10		9	15	34
SECRETARIA DE CULTURA	1	5	75	447	528
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	2				2
SECRETARIA DE EDUCACION	1		2	157	160
SECRETARIA DE GOBIERNO			1	9	10
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		5	78	3.972	4.055
SECRETARIA DE MOVILIDAD	75	123	290	2.581	3.069
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA			1	1	2
SECRETARIA DE SALUD	23	44	817	1.613	2.497
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA			15	160	175
SECRETARIA DE TURISMO				26	26
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT		1	1	4	6
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION			244	278	522
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios			1	50	51
<b>Total general</b>	<b>119</b>	<b>180</b>	<b>1.665</b>	<b>10.611</b>	<b>12.575</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 97%



# INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

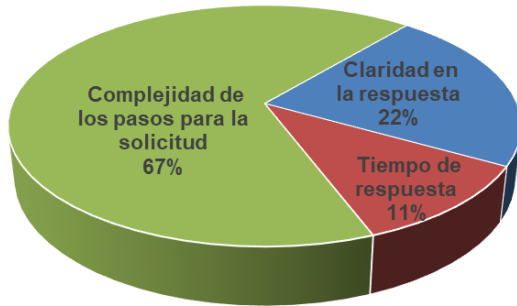
## Registro de Conceptos de Inconformidad

El 3% 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>	2	2	2	6
Acreditación o Certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta	1	2	0	3
Respuesta a Derechos de Petición	1	0	2	3
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL</b>	1	3	0	4
Certificado de paz y salvo.	1	1	0	2
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	0	1	0	1
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	0	1	0	1
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL</b>	3	4	6	13
Acreditación o Certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta	3	3	4	10
Respuesta a Derechos de Petición	0	1	0	1
Entrega de Ayudas Técnicas a Personas con Discapacidad.	0	0	1	1
Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	0	0	1	1
<b>SECRETARIA DE CULTURA</b>	1	1	1	3
Alquiler de Espacios en el Teatro Municipal Enrique Buenaventura.	1	0	0	1
Respuesta a Derechos de Petición	0	1	1	2
<b>SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>	1	1	1	3
Respuesta a Derechos de Petición	1	0	0	1
Certificación de la Personería Jurídica y Representación Legal de las Organizaciones Comunes de Primero y Segundo Grado.	0	1	1	2
<b>SECRETARIA DE EDUCACION</b>	1	1	0	2
Apertura de nueva sede de un establecimiento educativo	1	1	0	2
<b>SECRETARIA DE MOVILIDAD</b>	1	1	194	196
Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	0	0	19	19
Licencia de conducción	0	0	9	9
Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	0	0	145	145
Duplicado de la licencia de conducción	0	0	2	2
Traslado de la matrícula de un vehículo automotor	0	0	1	1
Matrícula de vehículos automotores.	0	0	2	2
Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor.	0	0	3	3
Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	0	0	3	3
Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor.	0	0	2	2
Renovación de la licencia de conducción	0	0	3	3
Recategorización de la licencia de conducción	0	0	1	1
Radicación de la matrícula de un vehículo	0	0	1	1
Cambio de motor de un vehículo automotor	0	0	1	1
Tarjeta de operación.	1	1	0	2
Blindaje de un vehículo automotor.	0	0	1	1
Inscripción o autorización para la circulación vial	0	0	1	1
<b>SECRETARIA DE SALUD</b>	57	16	1	74
Respuesta a Derechos de Petición	55	16	1	72
Concepto sanitario	2	0	0	2
<b>SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT</b>	1	0	1	2
Subsidio Municipal de Vivienda de Interés Social.	1	0	1	2
<b>SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA</b>	0	5	0	5
Autorización de Registro por Contribución de Valorización	0	5	0	5
<b>Total general</b>	<b>68</b>	<b>34</b>	<b>206</b>	<b>308</b>

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI**

**Conceptos de inconformidad  
I trim 2022**



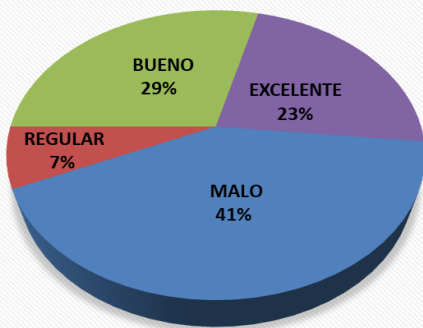
El concepto de inconformidad que presenta mayor cantidad de registros es “Complejidad de los pasos para la solicitud”. Estas manifestaciones se evidencian en mayor proporción en las respuestas a “Traspaso de propiedad de un vehículo automotor” de la Secretaría de Movilidad.

### **Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en línea**

Durante el transcurso del cuarto trimestre del año se registraron 5.396 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.

<i>Trámite</i>	1 MALO	2 REGULAR	3 BUENO	4 EXCELENTE	Suma total
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	26	6	10	9	51
Certificado de estratificación socioeconómica	75	4	7	29	115
Concepto uso del suelo	16		2		18
Consulta PQRS	2			1	3
Contribución por Valorización	144	12	9	20	185
Impresión de facturas para pago de impuestos	244	14	14	26	298
Impuesto a la publicidad visual exterior	1				1
Impuesto predial unificado	26	5	4	2	37
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	443	54	51	123	671
Presentación Medios Magnéticos	1	4	3	2	10
Radicación PQRS	1.054	256	1.440	965	3.715
Registro de la publicidad exterior visual	178	8	13	31	230
#N/A	32	3	10	17	62
<b>Suma total</b>	<b>2.242</b>	<b>366</b>	<b>1.563</b>	<b>1.225</b>	<b>5.396</b>

**Satisfacción TyS en Línea  
I Trim 2022**



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.

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI**

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**

<i>Trámite</i>	Suma de Disponibilidad de la pagina 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	14	4	6	4	18
Certificado de estratificación socioeconómica	35	5	5	6	63
Concepto uso del suelo	11	4	3	1	10
Consulta PQRS	1	1	1	1	2
Contribución por Valorización	69	15	11	11	103
Impresión de facturas para pago de impuestos	119	21	29	20	208
Impuesto a la publicidad visual exterior	1	0	0	0	1
Impuesto predial unificado	12	5	8	4	21
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	225	37	43	36	346
Presentación Medios Magnéticos	1	0	1	1	3
Radicación PQRS	480	145	133	118	833
Registro de la publicidad exterior visual	88	17	22	15	121
#N/A	17	3	3	4	24
<b>Suma total</b>	<b>1.073</b>	<b>257</b>	<b>265</b>	<b>221</b>	<b>1.753</b>



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 ALCALDÍA DISTRITAL 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).
- La descripción del eje temático No debe ser genérica, para que cumpla el objetivo definido.
- Cada organismo responsable de atender las PQRD, debe mantener actualizado el listado de los ejes temáticos que aplican en cada una de sus áreas de trabajo.
- Los ejes temáticos no se aplican a las solicitudes de trámites y servicios.

En la siguiente tabla se evidencian 9.711 registros de ejes temáticos realizados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO durante los meses de enero a marzo del 2022.

Etiquetas de fila	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
<b>4112020</b>	2	4			11	18		3		2	40
<b>SECRETARIA DE GOBIERNO</b>	2	4			11	18		3		2	40
asesoría y acompañamiento		1									1
informes					4	4		1		1	10
oferta de pauta						1					1
remisión de documentos	1					1					2
solicitud de certificaciones publicación, premios, otras						1					1
solicitud de información	1	3				7		2		1	14
solicitudes de cita						4					4
solicitudes de copias de decretos resoluciones y acuerdos					7						7
<b>4121010</b>	1				1	8				12	22
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA</b>	1				1	8				12	22
acciones constitucionales										6	6
contratación general						1					1
normatividad						1				1	2
pagos de sentencias	1				1	5					7
procesos judiciales						1				5	6
<b>4124010</b>	8	8			20	35	76	1	1		149
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO</b>	8	8			20	35	76	1	1		149
aclaración de comunicado							1				1
Acoso Laboral						2	3				5
Acoso Sexual							2				2
certificación de contrato						1					1
certificación disciplinario	2				1	1					4
copias de autos y/o expedientes	1	1			13	5					20
Extralimitación de Funciones / Abuso de Autoridad						1	10	1	1		13
Incumplimiento de Deberes	5	2				6	44				57
Incumplir cualquier decision judicial, Administrativa contravencional policia o Disciplinaria		1					2				3
información sobre los procesos					2	10					12
Omitir y retardar o no suministrar respuestas oportunas a las peticiones		1				1	12				14
Solicitud Citación/ Reprogramar Citación						2					2
Solicitud de Dádivas							2				2
solicitud de informacion		3			4	6					13

# INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL 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	Tutela	Total general
4131010	26	122	28	17	165	1013	1	22	2	44	1440
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL</b>	<b>17</b>	<b>119</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>135</b>	<b>602</b>		<b>17</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>951</b>
actualización de datos del contribuyentes - cuenta corriente					3	54					57
antecedentes administrativos		1		1	1	4					7
aplicación actos administrativos - cuenta corriente						6					6
cambio de propietario o poseedor del bien inmueble		4	4		13	94		2			117
certificación de deuda - cuenta corriente						1					1
certificación de pago de impuestos contribuciones y rentas varias						3					3
certificaciones bancarias						1					1
certificado catastral		35	5		20	21					81
certificado de área y linderos					1	1					2
comprobantes de egreso	1										1
Conceptos Tributarios						1					1
consulta de la base catastral alfanumérica		3			4	6					13
copia de documentos catastrales			1								1
copias industria y comercio						1					1
copias predial		1			2						3
corrección de área y linderos		1	2		2	3					8
corrección de datos jurídicos del propietario			2		9	46					57
corrección de estrato socioeconómico						1					1
corrección de nomenclatura						6					6
devoluciones y/o compensaciones de saldos a favor						4					4
englobe y desenglobe de dos o mas predios					2	8					10
envío cuenta de cobro gastos fiducia y/o cuenta de cobro comisión fiduciaria			1								1
exoneración de impuesto		1				44			1		46
exoneración por patrimonio cultural						5			1		6
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	2				1	27					30
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros - fiscalización						2					2
impuesto predial unificado	3					2					5
incorporación de obras físicas en los predios no sometidos al régimen de propiedad horizontal						2					2
incorporación de predios omitidos			1		1	1					3
Información de los predios inscritos en el Censo Catastral		2	1								3
información de trámite catastral		1	5	2	26	55					89
información industria y comercio					1	3					4
información predial					2	8					10
información rentas varias						1					1
información tributaria - fiscalización		2		10	20	83		1			116
inscripción de mejoras en predio ajeno			1		1	8					10
oficio juzgados		48				2					50
pago en predio errado predial						2					2
perdida de la fuerza ejecutoria						1					1
reducción de tarifa						6					6
rentas varias		2									2
requerimiento otras entidades - fiscalización	1										1
requerimientos entes de control	2	1									3
requerimientos entes de control	4	1									5
respuesta a requerimiento especial						1					1
revisión de avalúo		1			9	49		13			72
revisión y ajuste de la cuenta corriente						3					3
Revocatoria de Oficio						1					1
revocatoria directa						1					1
sentencia tutela										1	1
solicitud de carta y/o ficha catastral			1								1
solicitud de informacion	4	15	3	4	17	34					77
solicitud y/o ajuste								1			1
Tutela Catastro										3	3
tutela industria y comercio										5	5
tutela predial										6	6

# INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL 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	Tutela	Total general
<b>Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>7</b>	<b>91</b>		<b>2</b>		<b>1</b>	<b>104</b>
certificación de pago de impuestos contribuciones y rentas varias			1		3	13					17
Devolución y/o compensación determinación	1					9		1		1	12
FISCALIZACION A LA SOLICITUD DE CANCELACION DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL						4					4
FISCALIZACION DEL IMPUESTO SOBRE EL SERVICIO ALUMBRADO PUBLICO						5					5
FISCALIZACION ESTAMPILLA PROCULTURA EN ACTIVIDAD EDUCATIVA						1					1
FISCALIZACION INEXACTOS A TODOS LOS TRIBUTOS		1			1	29					31
Fiscalización inexactos a todos los tributos					1	7					8
Fiscalización omisos de todos los tributos					1	5					6
Liquidación del impuesto predial unificado determinación						13					13
Liquidación oficial de los tributos determinación					1	2					3
medios magnéticos - fiscalización						1		1			2
régimen simplificado - fiscalización						1					1
Resoluciones y Certificaciones para el Impuesto de Industria y Comercio Determinación						1					1
<b>Subdireccion de Tesorería Municipal</b>	<b>8</b>	<b>2</b>			<b>23</b>	<b>320</b>	<b>1</b>	<b>3</b>		<b>28</b>	<b>385</b>
boletín de deudores morosos						9					9
certificación de deuda procesos especiales -cuenta corriente		1				2					3
cobros persuasivos						2					2
cobros persuasivos impuesto predial unificado						1					1
copias industria y comercio					1						1
corrección de datos jurídicos del propietario					1						1
desembargos predial	6					19		1			26
desembargos industria y comercio						3					3
embargos industria y comercio						7					7
embargos predial						62				1	63
estado de cuenta - atencion al contribuyente						1					1
excepciones mandamiento de pago industria y comercio						1					1
excepciones mandamiento de pago predial						1					1
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	1				19	153	1	1		7	182
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros - fiscalización					1						1
impuesto predial unificado	1	1			1	25					28
información rentas varias						2					2
liquidación judicial						1					1
pago de la deuda						3					3
prescripción impuesto de industria y comercio						2					2
prescripción impuesto predial						8					8
respuesta a requerimiento especial						10		1			11
sentencia tutela										3	3
solicitud retro boletín de deudores morosos del estado						1					1
traslado por competencia - fiscalización						6					6
traslado títulos a oficina técnica operativa de cobro coactivo						1					1
tutela industria y comercio										2	2
tutela predial										14	14
tutela rentas varias										1	1
<b>4132010</b>	<b>6</b>	<b>5</b>		<b>1</b>	<b>9</b>	<b>14</b>					<b>35</b>
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL</b>	<b>6</b>	<b>5</b>		<b>1</b>	<b>9</b>	<b>14</b>					<b>35</b>
conceptos de norma urbanística						1					1
estadística social y económica					2	2					4
información plan parcial					1						1
información sobre instalación de publicidad externa visual		1				1					2
instrumentos financieros pot					4	5					9
plan de desarrollo	2	4		1		1					8
plan operativo anual de inversiones	2					1					3
programa de mejoramiento integral de barrios	1										1
proyectos de inversión	1				2	2					5
proyectos estratégicos pot						1					1

# INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL 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	Tutela	Total general
<b>4133010</b>	<b>65</b>	<b>37</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>605</b>	<b>1</b>	<b>4</b>		<b>3</b>	<b>733</b>
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE</b>	<b>65</b>	<b>37</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>605</b>	<b>1</b>	<b>4</b>		<b>3</b>	<b>733</b>
acompañamiento de los gestores ambientales en comunas de la ciudad de santiago de cali						11					11
activacion de pcbs						1					1
administración de subsistema siur						2					2
adopción de zonas verdes						19					19
ampliación de plazo para atender requerimientos u obligaciones						1					1
apoyo a los prae proyectos ambientales escolares	1										1
apoyo a los proceda proyectos ciudadanos de educación ambiental						2					2
atención a denuncias por tenencia y/o tráfico ilegal de fauna silvestre	5	1				4					10
atención de impactos por emisiones atmosféricas						1					1
atención de reporte de vertimientos						6					6
atención por presencia de fauna silvestre						13					13
cancelacion registro respel						8					8
cancelacion registro rua						1					1
conceptos técnicos para el movimiento de tierra y adecuaciones geomorfológicas						1					1
control a poblaciones abejas, caracoles, arañas, palomas etc			1			2					3
control de hormiga arriera	2					29					31
definición de franja de protección						3					3
denuncia por impacto al recurso hídrico, aire, suelo u otros elementos de la biodiversidad biológica						2					2
denuncias por invasiones y/o ahdi asentamientos humanos de desarrollo incompletos		3									3
disposición de residuos en el espacio público	1		1			22					24
información sobre acciones de control y seguimiento ambiental	2	2			2	15					21
información sobre el censo arbóreo						2					2
información sobre estudios ambientales o acciones en el recurso hídrico		2			2	22					26
información sobre la ejecución de proyectos en las comunas de la ciudad	1				1	4					6
inscripción de respel		1				17					18
inscripción de rua						1					1
inscripciones de los departamentos de gestión ambiental dga						2					2
intervención de árboles en espacio público y privado	5	17	2		1	221		4			250
intervención y/o limpieza del recurso hídrico superficial		3				3					6
jornadas de educación ambiental						1					1
mantenimiento de zonas verdes						1					1
recuperación ambiental y paisajística						1					1
reporte de indicadores de gestión rh1						3					3
reporte de informacion ambiental						5					5
reporte del consumo de agua						1					1
requerimientos entes de control contraloría personería procuraduría fiscalía defensoría del pueblo	37									3	40
seguimiento a fuentes fijas y móviles						2					2
seguimiento a la implementación a los programas de gestión de residuos sólidos	5		1	2	1	85					94
seguimiento ambiental a la ejecución de proyectos urbanísticos e infraestructuras						5					5
siembra asesorías y/o acompañamiento de individuos vegetales en espacios públicos- zonas verdes						6					6
solicitud de copias de documentos	1	1			2	9					13
solicitud de informacion normativa	1					7					8
solicitud de liquidacion de contrato						1					1
traslado por competencia	1	6			2	27					36
visita por afectación de ruido en establecimiento de comercio						28	1				29
visita por afectación por emisiones molestas en el sector empresarial, viviendas etc	2					5					7
visita por emisión de ruido y ruido ambiental	1	1				3					5
<b>4134010</b>	<b>2</b>	<b>1</b>				<b>12</b>					<b>15</b>
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM</b>	<b>2</b>	<b>1</b>				<b>12</b>					<b>15</b>
derechos de petición - rol jurídico						1					1
relacion contratos y/o gestión contractual						4					4
requerimientos entes externos	1	1				7					9
web - plataforma	1										1



## INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL 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	Tutela	Total general
<b>4135010</b>	<b>4</b>	<b>1</b>			<b>6</b>	<b>26</b>					<b>37</b>
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA</b>	<b>4</b>	<b>1</b>			<b>6</b>	<b>26</b>					<b>37</b>
solicitud de aclaraciones y/o observaciones de los procesos contractuales	4	1			1	9					15
solicitud de certificados de contrato					5	16					21
solicitud de informacion de contratos						1					1
<b>4137010</b>	<b>13</b>	<b>166</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>562</b>					<b>754</b>
<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL</b>	<b>13</b>	<b>166</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>562</b>					<b>754</b>
administración de la nómina del nivel central municipal						16					16
auxilio funerario				1		27					28
certificación de contratos suscritos con la administración central del municipio de santiago de cali						20					20
certificación de experiencia		1				18					19
certificación de información laboral para bono pensional	2	1			1	67					71
certificados laborales y de factores salariales	1	2	1		6	37					47
comunicaciones oficiales		4			1	5					10
convocatoria abierta de la comisión nacional del servicio civil						9					9
convocatorias internas						6					6
cuota parte pensional		19									19
distribución empleos planta global						3					3
liquidación y reconocimiento de cesantías definitivas y otras prestaciones						16					16
manual de funciones						1					1
paz y salvo evaluación de desempeño						9					9
reconocimiento emisión y/o ordenación del pago de bono pensional		2									2
reconocimiento y pago de bonos pensionales		8				19					27
remisión de incapacidades medicas						1					1
respuesta	2	3				102					107
retiro parcial del auxilio de cesantías						106					106
solicitud de cesantías definitivas y otras prestaciones sociales						4					4
solicitud saldo de cesantías parciales						1					1
solicitud de reajuste de pensión	6										6
solicitud retiro parcial auxilio de cesantías						63					63
solicitudes	2	126			2	28					158
traslado por competencia					1	4					5
<b>4143010</b>	<b>59</b>	<b>37</b>		<b>3</b>	<b>33</b>	<b>257</b>	<b>12</b>	<b>3</b>		<b>85</b>	<b>489</b>
<b>SECRETARIA DE EDUCACION</b>	<b>59</b>	<b>37</b>		<b>3</b>	<b>33</b>	<b>257</b>	<b>12</b>	<b>3</b>		<b>85</b>	<b>489</b>
certificado de seguridad social						1					1
certificado laboral					11	23		1			35
certificado tiempo de servicio						5					5
demanda constitucionales										77	77
gestión de informacion	58	37		3	18	220	12	2		6	356
gestion de matriculas	1					2					3
hojas de vida documentacion / copias						1					1
inconsistencias de nomina						1					1
solicitudes de información sobre el proceso de inspección y vigilancia					4	4				2	10

# INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL 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	Tutela	Total general
<b>4145010</b>	<b>110</b>	<b>116</b>	<b>1761</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>1459</b>	<b>6</b>	<b>15</b>			<b>3490</b>
<b>SECRETARIA DE SALUD</b>	<b>110</b>	<b>116</b>	<b>1761</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>1459</b>	<b>6</b>	<b>15</b>			<b>3490</b>
accesibilidad en la prestación de servicios de salud	62	55	917		1	367	2	1			1405
afiliación al régimen contributivo	1	1	5			6					13
afiliación al régimen subsidiado		5	75	1		64					145
bases de datos de eventos de interés en salud pública					1	1					2
calidez en la prestación del servicio	1	2	3	1		14					21
capacitación de tenencia responsable de mascotas y viviendas saludables						3					3
concepto sanitario		3			1	152					156
consulta médica veterinaria					1	2					3
continuidad en la prestación de servicios de salud	5	3	184	1	1	122	1	4			321
cuentas de cobro sector salud		3				5					8
esterilización canino y felino					2	12					14
eutanasia compasiva de animales de compañía y disposición sanitaria de cadáveres						2					2
fumigación por sinantropicos	2		1			20					23
gestión del conocimiento	2	2			2	22					28
humanización en la prestación de servicios en salud						1					1
información, educación y comunicación sobre enfermedades transmitidas por vectores	1	1									2
información, educación y comunicación con relación al manejo adecuado de residuos sólidos y líquidos						2		1			3
información, educación y comunicación de buenas prácticas de manipulación de alimentos y almacenaje de producto						1					1
licencia de exhumación de cadáveres						2					2
oportunidad en la prestación de servicios de salud	9	6	510		1	284	1				811
otras relacionadas con ambulancias						1					1
otros servicios que presta el centro de zoonosis	4	14	2		1	115		1			137
perfiles epidemiológicos, boletines y/o asis						1					1
pertinencia en la prestación de servicios de salud	9	4	29		2	68	2	4			118
programa ampliado de inmunizaciones pai	5	2	1			26		1			35
programa de microbacterias		1									1
promoción social	8	2	17	1	3	29		2			62
quejas en la prestación del servicio de transporte asistencial		1				3					4
regimen especiales						1					1
salud y ambito laboral		1			1	2					4
seguridad alimentaria y nutricional		4	1			95					100
seguridad en la prestación de servicios de salud		1	14			6					21
solicitud de autorización para prestar el servicio de mantenimiento de tanques						1					1
solicitud de inspección por deficiencias en condiciones sanitarias en establecimientos gastronómicos		1	1								2
solicitud de visita de inspección, vigilancia y control de piscinas						2					2
solicitud de visita de inspección, vigilancia y control por condiciones higiénico locativas	1	1			1	3		1			7
solicitud de visita de ivc a viviendas por molestia sanitaria		1				5					6
solicitudes de la comunidad en temas relacionados con gestión del riesgo					1						1
vacunación antirrábica de caninos y felinos						3					3
visita de control de vectores		2	1			16					19
<b>4146010</b>	<b>3</b>	<b>94</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>350</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>474</b>
<b>SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL</b>	<b>3</b>	<b>94</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>350</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>474</b>
adulto mayor		36	8	1		96					141
afrocolombianos						6					6
alimentando sonrisas			1			19	1				21
discapacidad		12		1		53					66
habitante de calle		6				4					10
indígena		1				6					7
jóvenes en acción						1					1
juventud		1			2	5					8
lgbt		1				3					4
más familias en acción		7	1			14					22
migrantes/venezolanos		2	1			22					25
mujer		2	4			20					26
niñez		3			2	1					6
primera infancia			1	1		17		1			20
unidad de apoyo					1	22					23
victima del conflicto	3	23			1	61					88

# INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL 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	Tutela	Total general
<b>4147010</b>	<b>13</b>	<b>15</b>			<b>7</b>	<b>121</b>	<b>3</b>	<b>2</b>		<b>14</b>	<b>175</b>
<b>SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT</b>	<b>13</b>	<b>15</b>			<b>7</b>	<b>121</b>	<b>3</b>	<b>2</b>		<b>14</b>	<b>175</b>
adjudicación de predio	1				2	21	1				25
atención casos sociales	1	2			1	4				7	15
calidad del bien inmueble		1				3					4
caracterización de asentamientos humanos de desarrollo incompleto ahdh en la ciudad de cali		1				3					4
convenios asociativos						2					2
copia de documentos					3	8					11
información administrativa	5	3				35				1	44
infraestructura de servicios de acueducto en la zona rural						1					1
levantamiento de hipoteca						1					1
mitigación de riesgos	1				1	2					4
plan maestro		1									1
procesos de verificación a las familias potenciales beneficiarias de los programas y proyectos de la svb										1	1
regularizaciones viales						1					1
seguimiento al uso adecuado del subsidio en los programas y proyectos de la secretaria de vivienda	2					4				1	7
subsidio complementario para compra de vivienda nueva o usada para población desplazada		2				4				3	9
subsidio de mejoramiento de vivienda		1				12	2	1			16
vivienda e intervenidas						2					2
vivienda gratis	3	4				18		1		1	27
<b>4148010</b>	<b>1</b>	<b>3</b>			<b>19</b>	<b>69</b>					<b>92</b>
<b>SECRETARIA DE CULTURA</b>	<b>1</b>	<b>3</b>			<b>19</b>	<b>69</b>					<b>92</b>
acompañamiento actividades de proyectos afro						1					1
alquiler de espacios en el teatro municipal enrique buenaventura		1				4					5
copia de escrituras públicas en custodia del archivo histórico de santiago de cali					19	7					26
solicitud certificación exención tributaria bic		1				2					3
solicitud generales	1	1				55					57
<b>4151010</b>	<b>23</b>	<b>81</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>343</b>	<b>3</b>	<b>8</b>		<b>8</b>	<b>475</b>
<b>SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA</b>	<b>23</b>	<b>81</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>343</b>	<b>3</b>	<b>8</b>		<b>8</b>	<b>475</b>
accion popular						1					1
aclaracion de actuaciones en el proceso						5					5
actualizacion de nombre						1					1
ajuste de cuenta						1					1
bacheo puntual						1					1
cambio de propietario						2					2
cambios de propietario						1					1
cancelacion de gravamen		2			1	6					9
certificacon de deuda		4				1					5
construcción huella						2					2
construcción reductor de velocidad						1					1
construcción de vía						4					4
consulta o viabilidad	21	5			1	19					46
estado de cuenta				2		1					3
facturacion						2					2
gestion predial						1					1
informe de actividades		1				11					12
mantenimiento alcantarilla		1				3		4			8
mantenimiento andén		4				10					14
mantenimiento de vía		61		2		146	2	3			214
mantenimiento grada	1										1
mantenimiento puente peatonal						3					3
mantenimiento puente vehicular						2					2
observaciones						1					1
pavimentacion						3					3
paz y salvo por contribución de valorización						1					1
permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público						51					51
prorogas		1									1
recoger escombros							1				1
rehabilitacion						2					2
reliquidacion contribucion						2		1			3
remision de polizas			1			35					36
reparacion de vias	1	2		1		6					10
retiros						1					1
revisión de contribucion					1	11					12
revisión de proyectos a urbanizadores						6					6
tutelas										8	8

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL 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	Tutela	Total general
<b>4161010</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	<b>118</b>		<b>2</b>		<b>3</b>	<b>133</b>
<b>SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	<b>118</b>		<b>2</b>		<b>3</b>	<b>133</b>
construccion irregularidades	2				2	2				1	7
despachos comisorios de los juzgados						1					1
inseguridad venta y consumo alucinogenos						1					1
permiso para espectáculos públicos						80					80
permisos de actividades marchas circuitos etc						20					20
problemas de ruido	1					2					3
proteccion policiva		1	1			1					3
queja por inseguridad en el sector: peticion general			2			3					5
queja porque el ciudadano o entidad observa que no estan cumpliendo con el codigo de policia						1		2			3
quejas por comportamientos contrarios a la ley 1801 de 2016					1	5				1	7
solicitud de acompañamiento policivo						1					1
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>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>444</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>494</b>
<b>SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>444</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>494</b>
adaptación de las fichas ebi para proyectos de inversión				1							1
apoyo con logística para realización de eventos en los barrios tarima – sonido – carpas						5					5
apoyo con tarjetas mio para deportistas		1				1					2
cambio de directiva de los clubes deportivos						59					59
certificados de obra					1	5					6
certificados laborales					1	3					4
conceptos técnicos	7	3	1		4	45	2			1	63
constancia de la representación legal de los clubes						9					9
designación de monitor deportivo para grupos						22					22
inclusión a la oferta deportiva de la población especial			1								1
inclusión de adolescentes en oferta deportiva del icbf		1	12								13
inclusión de un centro de desarrollo infantil cdi en la oferta deportiva					1	21					22
información de la ejecución presupuestal tanto de recursos del situado fiscal como por dependencia					1	1					2
instalación de equipos de gimnasio al aire biosaludables						4					4
permiso para desarrollar una actividad en la ciclovia						2					2
préstamo de escenarios comunitarios para eventos y actividades deportivas y culturales		2			2	93		1			98
préstamo de escenarios de alto rendimiento para actividades deportivas y culturales de nivel nacional e internacional		1			1	126					128
reforma de estatutos clubes deportivos u otros						2					2
reparación y mantenimiento de escenarios comunitarios canchas – encerramientos – baterías sanitarias – juegos infantiles						14					14
solicitud apoyo con implementación deportiva						5					5
solicitud apoyo económico para proyectos deportivos						14					14
solicitud de administración de escenario						2					2
solicitud de beca deportiva						2					2
solicitud de citas		2				7					9
solicitud de prórroga para respuesta						1					1
trámites judiciales	1									2	3
vigencias futuras						1					1

# INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL 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	Tutela	Total general
<b>4163001</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3</b>		<b>2</b>	<b>92</b>	<b>1</b>				<b>106</b>
<b>SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3</b>		<b>2</b>	<b>92</b>	<b>1</b>				<b>106</b>
aclaración situación para ser reasentado – proyecto plan jarillon						1					1
certificado de prestación de servicios					2	43					45
concepto al plan de emergencias y contingencia para eventos de aglomeración de público compleja y no compleja						23					23
concepto del plan de emergencia y contingencia de habilitación para escenarios para eventos de aglomeración de publico						3					3
coordinación de capacitaciones en emergencias y desastres por eventos naturales y/o antrópicos a través de terceros						1					1
estudio de caso – proyecto plan jarillon						2					2
otros entidades privadas		1	1			4					6
otros entidades públicas	4						1				5
seguimiento a la gestión administrativa de la secretaria						1					1
verificación de cumplimiento de requisitos de los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas						1					1
verificación y caracterización de riesgos sobre bienes inmuebles						3					3
visitas de inspección a zonas vulnerables por daño estructural						1					1
visitas de inspección a zonas vulnerables por fenómenos de remoción en masa	1					4					5
visitas de inspección a zonas vulnerables por incendios						1					1
visitas de inspección a zonas vulnerables por inundaciones y socavación de ríos	1		2			1					4
visitas de inspección a zonas vulnerables por riesgo tecnológico	1					1					2
visitas de inspección a zonas vulnerables por vertimientos						2					2
<b>4164010</b>	<b>16</b>	<b>22</b>			<b>2</b>	<b>28</b>				<b>4</b>	<b>72</b>
<b>SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA</b>	<b>16</b>	<b>22</b>			<b>2</b>	<b>28</b>				<b>4</b>	<b>72</b>
acciones de prevención y promoción de los derechos humanos	7	4				5				2	18
acciones territoriales para la paz	3	4				10					17
acompañamiento y apoyo a jornadas relacionadas con temas de ddhh y a las poblaciones y sectores de especial protección					1						1
capacitaciones en cultura ciudadana						1					1
expedición de certificación y/o constancia						2					2
información sobre cultura ciudadana						5					5
información sobre el conflicto armado en el territorio						1					1
información sobre la construcción de la política pública de ddhh		1									1
presentación informe de gestión del organismo	4	1				1					6
realización de consultas generales sobre la jurisdicción especial de paz	2	12			1	3				2	20
<b>4171010</b>	<b>14</b>	<b>2</b>			<b>3</b>	<b>51</b>				<b>2</b>	<b>72</b>
<b>SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO</b>	<b>14</b>	<b>2</b>			<b>3</b>	<b>51</b>				<b>2</b>	<b>72</b>
acciones de tutela										1	1
articulación comunidad						1					1
centros de acopio					1						1
certificación contratos operadores					1	3					4
certificación contratos prestación de servicios personales		1			1	12					14
citas para presentación de proyectos empresariales						1					1
diligencias preliminares	12					1				1	14
financiación de eventos y proyectos empresariales						1					1
fortalecimiento empresarial		1				5					6
información convocatorias						1					1
información de carácter contractual	2					10					12
inscripción en proyectos de la secretaria población víctima del conflicto						1					1
plazas de mercado						1					1
procesos para la empleabilidad						7					7
proyectos de inversión						4					4
recicladores						1					1
solicitud de empleo						2					2

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL 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	Tutela	Total general
<b>4172010</b>						12					12
<b>SECRETARIA DE TURISMO</b>						12					12
apoyo a eventos						4					4
Constancia de Prestación de Servicios						8					8
<b>4173010</b>	35	12			14	164	4	11		7	247
<b>SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>	35	12			14	164	4	11		7	247
acompañamiento a reuniones						3					3
apoyo logística respecto jac, asojac y otros sectores		1			2	4					7
asistencia y/o acompañamiento a reuniones						1					1
atención a la ciudadanía, jal, jac, asojac, organizaciones sociales y comunitarias	29	9			12	104	2	1			157
atención personalizada a usuarios- destinatarios- beneficiarios - ciudadanos	1					2	1				4
delegados al comité de planeación						4					4
espacios de participación	4					12					16
información de contratación del organismo						1					1
informes						11				7	18
prestamo de espacios físicos para realizar campañas o capacitaciones						1					1
proyectos situado fiscal	1										1
traslados a otros organismos		2				21	1	10			34
<b>4182010</b>	12	32	1	2	2	98	4	3		1	155
<b>SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT</b>	12	32	1	2	2	98	4	3		1	155
aprovechamiento de residuos sólidos	1					1					2
autorización para la instalación de infraestructura de telecomunicaciones en predio privado						16					16
información administrativa	2					1				1	4
infraestructura de servicios de acueducto en la zona rural	1	3		2	1	12	3	1			23
infraestructura de servicios de alcantarillado en la zona rural	1				1	21		1			24
post – clausura de navarro	1										1
Seguimiento al servicio de aseo	2	5				15					22
supervisión de alumbrado público	4	24	1			32	1	1			63
<b>Total general</b>	<b>431</b>	<b>770</b>	<b>1.833</b>	<b>39</b>	<b>358</b>	<b>5.899</b>	<b>114</b>	<b>76</b>	<b>3</b>	<b>188</b>	<b>9.711</b>

Para este trimestre, los organismos vincularon 431 ejes temáticos a las PQRDS, recibidas durante el periodo.

A continuación se presenta una tabla con la representación de los cincuenta conceptos por los que los ciudadanos presentaron mayor número de requerimientos. Se han ordenado de forma descendente.

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

#	eje_tematico	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
1	accesibilidad en la prestación de servicios de salud	62	55	917		1	367	2	1			1.405
2	oportunidad en la prestación de servicios de salud	9	6	510		1	284	1				811
3	gestión de informacion	58	37		3	18	220	12	2		6	356
4	continuidad en la prestación de servicios de salud	5	3	184	1	1	122	1	4			321
5	intervención de árboles en espacio público y privado	5	17	2		1	221		4			250
6	mantenimiento de vía		61		2		146	2	3			214
7	impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	3				20	180	1	1		7	212
8	solicitudes	2	126			2	28					158
9	atencion a la ciudadanía, jal, jac, asojac, organizaciones sociales y comunitarias	29	9			12	104	2	1			157
10	concepto sanitario		3			1	152					156
11	afiliación al régimen subsidiado		5	75	1		64					145
12	adulto mayor		36	8	1		96					141
13	otros servicios que presta el centro de zoonosis	4	14	2		1	115		1			137
14	préstamo de escenarios de alto rendimiento para actividades deportivas y culturales de nivel nacional e internacional		1			1	126					128
15	pertinencia en la prestación de servicios de salud	9	4	29		2	68	2	4			118
16	cambio de propietario o poseedor del bien inmueble		4	4		13	94		2			117
17	información tributaria - fiscalización		2		10	20	83		1			116
18	respuesta	2	3				102					107
19	retiro parcial del auxilio de cesantías						106					106
20	seguridad alimentaria y nutricional		4	1			95					100
21	préstamo de escenarios comunitarios para eventos y actividades deportivas y culturales		2			2	93		1			98
22	seguimiento a la implementación a los programas de gestión de residuos sólidos	5		1	2	1	85					94
23	solicitud de informacion	4	18	3	4	21	40					90
24	información de trámite catastral		1	5	2	26	55					89
25	victima del conflicto	3	23			1	61					88
26	certificado catastral		35	5		20	21					81
27	permiso para espectáculos públicos						80					80
28	demanda constitucionales										77	77
29	revisión de avalúo		1			9	49		13			72
30	certificación de información laboral para bono pensional	2	1			1	67					71
31	discapacidad		12		1		53					66
32	conceptos técnicos	7	3	1		4	45	2			1	63
33	embargos predial						62				1	63
34	solicitud retiro parcial auxilio de cesantías						63					63
35	supervisión de alumbrado público	4	24	1			32	1	1			63
36	promoción social	8	2	17	1	3	29		2			62
37	cambio de directiva de los clubes deportivos						59					59
38	corrección de datos jurídicos del propietario			2		10	46					58
39	Incumplimiento de Deberes	5	2				6	44				57
40	solicitud generales	1	1				55					57
41	actualizacion de datos del contribuyentes - cuenta corriente					3	54					57
42	permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público						51					51
43	oficio juzgados		48				2					50
44	información administrativa	7	3				36				2	48
45	certificados laborales y de factores salariales	1	2	1		6	37					47
46	consulta o viabilidad	21	5			1	19					46
47	exoneración de impuesto		1				44			1		46
48	certificado de prestación de servicios					2	43					45
49	requerimientos entes de control contraloría personería procuraduría fiscalía defensoría del pueblo	37									3	40
50	remisión de pólizas			1			35					36
<b>Total general</b>		<b>293</b>	<b>574</b>	<b>1.769</b>	<b>28</b>	<b>204</b>	<b>4.095</b>	<b>70</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>97</b>	<b>7.172</b>



## INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRD EN LA ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

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 general
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Incumplimiento de Deberes	44		44
Subdirección de Catastro Municipal	revisión de avalúo		13	13
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Omitir y retardar o no suministrar respuestas oportunas a las peticiones	12		12
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Extralimitación de Funciones / Abuso de Autoridad	10	1	11
SECRETARIA DE EDUCACION	gestión de informacion	10	1	11

## **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 Alcaldía Distrital de Santiago de Cali en este periodo fue petición general, con una representación del 42%.
- 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 57%, presentando una leve mejora frente al trimestre anterior.
- El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad es del 97%.
- 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 67%, seguido de “Claridad en la respuesta” que representa el 22%.
- 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 81 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 disminución 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”.
- Veinticuatro organismos de la Entidad asociaron 431 ejes temáticos a 7.172 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. Accesibilidad en la prestación de servicios de salud
  2. Oportunidad en la prestación de servicios de salud

3. Gestión de información
  4. Continuidad en la prestación de servicios de salud
  5. Intervención de árboles en espacio público y privado
  6. Mantenimiento de vía
  7. Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros
  8. Solicitudes
  9. Atención a la ciudadanía, jal, jac, asojac, organizaciones sociales y comunitarias
  10. Concepto sanitario
- Los 5 ejes temáticos que tuvieron mayor cantidad de registros para quejas y reclamos fueron:
1. Incumplimiento de Deberes
  2. revisión de avalúo
  3. Omitir y retardar o no suministrar respuestas oportunas a las peticiones
  4. Extralimitación de Funciones / Abuso de Autoridad
  5. gestión de información
- 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 PQRD.
- 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 a la atención de las PQRDS 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 MEDICION DE LA PERCEPCION DE LA ATENCION AL USUARIO, POR EL CANAL PRESENCIAL Y CANALES NO PRESENCIALES, PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2022**

### **OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA**

La Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, en su Oficina de Atención a la Ciudadanía, Proceso 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, que realizan 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, durante el primer trimestre del año 2022, 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 PERCEPCION DE LA ATENCION 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.
<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



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

	Central Distrital.
<b>Cantidad de Encuestas Aplicadas</b>	34.757
<b>Rango de Fecha de Aplicación</b>	Enero – marzo de 2022
<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.

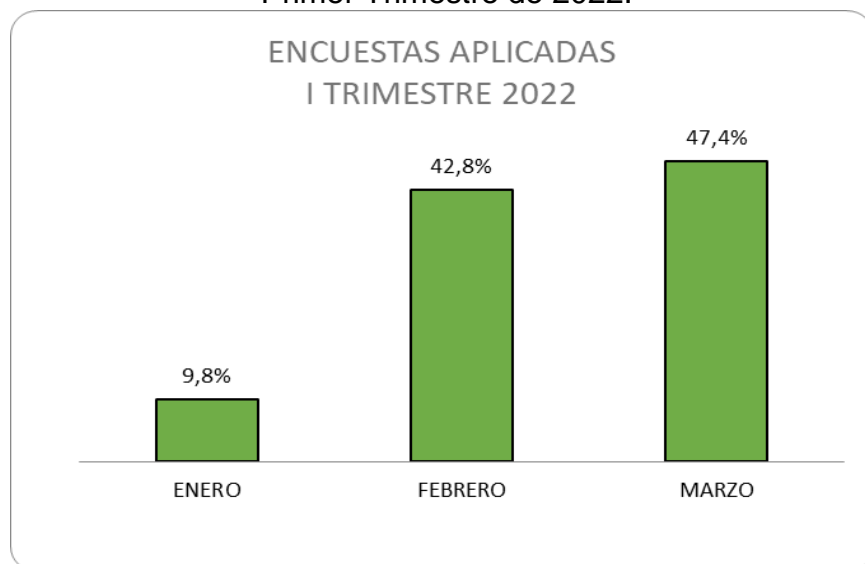
Cuadro No. 1

Porcentaje de Encuestas de Percepción de Atención de Usuarios, aplicadas por medio del canal presencial, primer trimestre de 2022.

% DE ENCUESTAS DE PERCEPCION DE LA ATENCION A USUARIO POR CANAL PRESENCIAL, POR MES, PRIMER TRIMESTRE 2022			
ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
3.414	14.882	16.461	34.757
9,8%	42,8%	47,4%	

Grafica No. 1

Porcentaje de aplicación de Encuestas de Percepción de Atención de Usuarios, Primer Trimestre de 2022.



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 la gráfica No, 1, se observa que para el mes de enero se registró menor aplicación de encuestas con el 9,8% por los Organismos. Para el mes de marzo se tiene un crecimiento en la aplicación de encuestas de 47,4% de participación. Comparativamente con el trimestre anterior donde se aplicaron 33.862 encuestas se observa un incremento en su aplicación del 2,64%, lo anterior, bien puede estar relacionado con los 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.

### **¿Qué gestión realiza en el punto de atención?**

Según el Cuadro No. 2, para el primer trimestre del 2022 los Organismos aplicaron 34.757 Encuestas de Percepción de Atención al Usuario, por el canal presencial, en los diferentes puntos de atención habilitados por la Entidad, permitiendo observar cambios significativos con respecto al cuarto trimestre del año 2021. Los cambios denotan un incremento en la gestión de trámites y servicios con 6.9% y una disminución del 5.6% en la solicitud de Paz y Salvos. Así mismo un incremento en 895 aplicaciones de encuestas con referencia al trimestre anterior.



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

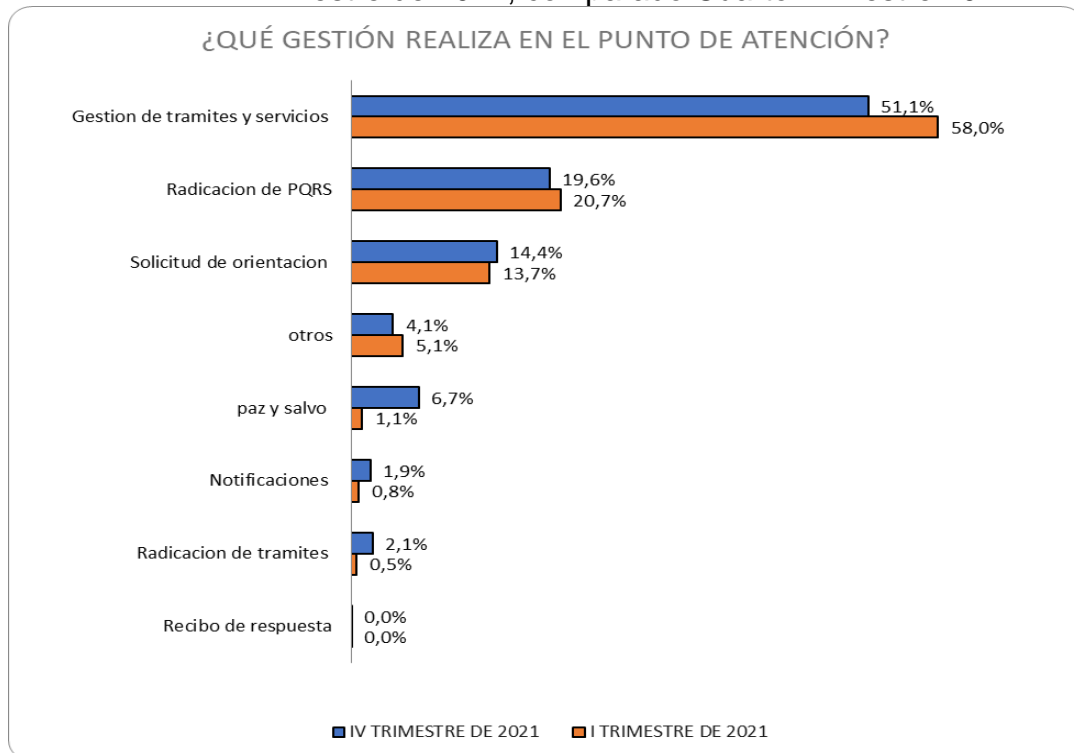
**Cuadro No. 2**

¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?						
GESTION	IV TRIMESTRE DE 2021		I TRIMESTRE DE 2022		PORCENTAJE DIFERENCIA	
	CANT	%	CANT	%	CANT	%
<b>Radicacion de PQRS</b>	6651	19,6%	7201	20,7%	550	1,1%
<b>Radicacion de tramites</b>	712	2,1%	188	0,5%	-524	-1,6%
<b>Solicitud de orientacion</b>	4886	14,4%	4762	13,7%	-124	-0,7%
<b>Gestion de tramites y servicios</b>	17306	51,1%	20170	58,0%	2864	6,9%
<b>Notificaciones</b>	642	1,9%	269	0,8%	-373	-1,1%
<b>Recibo de respuesta</b>	14	0,0%	13	0,0%	-1	0,0%
<b>otros</b>	1394	4,1%	1779	5,1%	385	1,0%
<b>paz y salvo</b>	2257	6,7%	375	1,1%	-1882	-5,6%
<b>TOTAL</b>	33862	100,0%	34757	100,0%	895	0,0%

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

**Gráfico No. 2**

**Porcentaje por Tipo de Gestión realizada por los Usuarios en la Entidad, Primer Trimestre de 2022, comparado Cuarto Trimestre 2021.**







**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACION CIUDADANA

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

El Grafico 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 y Servicios ocupó primer lugar con una participación del 58% en cuanto a la gestión realizada en el punto de atención para el primer trimestre del año 2022, mientras que la radicación de PQRS presento el 20,7%, la solicitud de Orientación ocupo el tercer lugar en cuanto al tipo de gestión realizada con el 13,7%.

Estas gestiones fueron las más realizadas también en el cuarto trimestre del 2021 con una ocurrencia similar.

**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, primer trimestre de 2022**

¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?									
ORGANISMO	Radicacon de PQRS	Radicacon de tramites	Solicitud de orientacion	Gestion de tramites y servicios	Notificaciones	Recibo de respuesta	otros	paz y salvo	TOTAL
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	113	6	294	17369	2	2	2	2	17790
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	3860	3	472	75	1	1	60	1	4473
SECRETARIA DE SALUD	1842	43	4	4	0	0	18	0	1911
SECRETARIA DE EDUCACION	633	44	5	433	85	1	1	0	1202
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	44	15	336	680	0	3	0	0	1078
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	0	0	0	802	0	0	0	0	802
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	299	0	460	0	0	0	0	0	759
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2	0	0	368	0	0	1	342	713



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACION CIUDADANA

SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	21	0	2	0	38	1	643	0	705
SECRETARIA DE CULTURA	316	2	54	22	0	0	226	0	620
SECRETARIA DE TURISMO	1	0	601	0	0	0	0	0	602
Oficina Tecnica Operativa de Cobro Persuasivo	3	2	107	235	0	2	211	0	560
CALI 6	1	1	343	0	0	0	0	0	345
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	8	0	5	0	0	0	306	0	319
Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural	0	0	128	0	0	0	137	0	265
Subdireccion de Catastro Municipal	17	63	154	17	0	0	0	0	251
CALI 1	10	0	197	0	0	0	0	0	207
CALI 14	3	0	193	3	0	0	0	0	199
CALI 13	4	0	190	0	0	0	0	0	194
Subdireccion de Tesoreria Municipal	1	0	2	129	0	0	0	30	162
Subsecretaria de Atencion Integral a Victimas	5	0	133	2	0	0	0	0	140
CALI 7	3	0	133	0	0	2	0	0	138
CALI 16	2	0	129	0	0	0	0	0	131
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	2	1	8	0	100	0	0	0	111
CALI 17	2	0	72	0	35	0	0	0	109
Subdireccion de Innovacion Digital	1	0	67	6	0	0	31	0	105
CALI 18	1	0	100	0	0	0	0	0	101
Unidad Administrativa Especial del Teatro Municipal	0	0	97	0	0	0	3	0	100
CALI 12	2	0	93	0	1	0	0	0	96
CALI 15	0	0	69	0	0	0	3	0	72
CALI 2	0	0	60	0	0	0	11	0	71
CALI 4	0	4	41	0	0	0	17	0	62
CALI 20	0	1	54	1	0	0	0	0	56
CALI 8	0	0	52	0	0	0	0	0	52



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACION CIUDADANA

CALI 9	0	0	4	0	7	0	38	0	49
CALI rural	0	0	32	0	0	0	0	0	32
CALI 5	0	0	11	0	0	0	20	0	31
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	1	0	1	0	0	0	18	0	20
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	20	0	0	0	0	0	20
CALI 19	1	0	16	0	0	0	0	0	17
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	0	5	1	0	0	10	0	16
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	0	1	0	0	0	13	0	15
CALI 11	0	0	6	1	0	1	7	0	15
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	1	3	5	0	0	0	3	0	12
Subdireccion de Gestion Organizacional	0	0	0	7	0	0	0	0	7
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	0	0	0	6	0	0	0	0	6
Subdireccion de Abastecimiento Estrategico	0	0	0	4	0	0	0	0	4
CALI 22	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Subsecretaria de Poblaciones y Etnias	1	0	1	0	0	0	0	0	2
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Subdireccion de Tramites, Servicios y Gestion Documental	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Subdireccion de Planificacion del Territorio	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Subdireccion de Tecnologia Digital	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Subsecretaria de Inspeccion, Vigilancia y Control	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Subsecretaria de Cadenas de Valor	0	0	1	0	0	0	0	0	1



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

<b>TOTAL</b>	7201	188	4762	20170	269	13	1779	375	34757
<b>%</b>	21%	1%	14%	58%	1%	0%	5%	1%	100%

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

En el Cuadro No. 03, del total de 34.757 encuestas de percepción aplicadas por el canal presencial, de manera general el 58% corresponden a Gestión de Trámites y Servicios, destacando que tiene gran peso las 17.369 encuestas aplicadas por la Subdirección de Impuestos y Rentas y las 802 del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, sobre el total de encuestas de este tipo de 20,170, esto seguido del 21% de Radicación de PQRS de las cuales 3.860 corresponden a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, y 1.842 a la Secretaría de Salud. Así mismo la Gestión de Solicitud de Orientación tiene una participación del 14% donde destaca la Secretaría de Turismo con 601 aplicaciones.

También destacan la aplicación de 1.202 encuestas de la secretaria de Educación, 633 corresponden a la radicación de PQRS y 1.708 encuestas de la Secretaria de Vivienda de las cuales 680 corresponden a la Gestión de Trámites y Servicios.

### ¿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>¿COMÓ CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?</b>				
<b>CALIFICACION</b>	<b>IV TRIMESTRE 2021</b>		<b>I TRIMESTRE 2022</b>	
EXCELENTE	31.170	92,1%	33.099	95,2%
BUENO	2.624	7,7%	1.610	4,6%
REGULAR	52	0,2%	37	0,1%
MALO	16	0,0%	11	0,0%
TOTAL	33.862	100,0%	34.757	100,0%

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



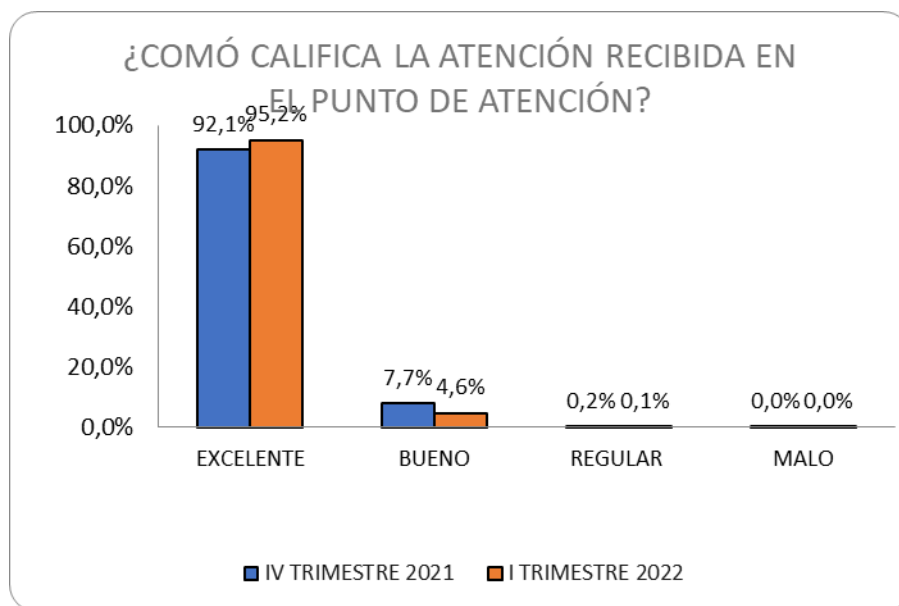
**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el Cuadro 4, se observa que, para el primer trimestre del año 2022, la percepción con respecto a la atención por medio del canal presencial, es excelente en un 95.2%, seguido de un 4,6% de buena atención. Porcentaje que, comparado con el cuarto trimestre del año 2021, se aprecia que la percepción en la atención excelente se ha incrementado un 3,1% en el año 2022, y la percepción de buena atención ha disminuido 3,1% con referencia al trimestre anterior; la percepción de regular disminuyó 0.1% y la percepción mala se mantuvo en un 0%.

Grafica No. 3

Porcentaje de calificación de la percepción en puntos de atención por el canal presencial, comparativo cuarto trimestre 2021 y primer trimestre 2022



La grafica No. 3, presenta que, en términos generales, la percepción excelente prevalece para el primer trimestre de 2022 con el 95.2%, para 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 4,6%.

Para los organismos de la Alcaldía que reportaron, se puede interpretar que los usuarios se sintieron conformes con la atención recibida en el canal presencial con el 99.8% de usuarios con calificaciones excelente y buena y solo el 0.2% entre regular y mala.

CALIFICACION DE LA ATENCION PRESENCIAL POR ORGANISMO						
ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	% DE PERCEPCION DEL USUARIO REFERENTE A LA ATENCION BRINDADA
Subdireccion de Asesoramiento y Asistencia a las Alcaldías Municipales	0	17	121	17652	17790	100%
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	0	2	252	4219	4473	100%
SECRETARIA DE SALUD	0	0	20	1891	1911	100%
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	126	1076	1202	100%
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	0	0	41	1037	1078	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	0	0	10	792	802	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	0	759	759	100%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	16	697	713	100%
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	0	0	327	378	705	100%
SECRETARIA DE CULTURA	0	1	98	521	620	100%
SECRETARIA DE TURISMO	0	0	0	602	602	100%
Oficina Tecnica Operativa de Cobro Persuasivo	0	2	38	520	560	100%
CALI 6	0	0	59	286	345	100%
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	0	0	102	217	319	100%
Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural	1	0	24	240	265	100%
Subdireccion de Catastro Municipal	0	0	74	177	251	100%
CALI 1	0	0	0	207	207	100%
CALI 14	0	0	1	198	199	100%
CALI 13	0	0	0	194	194	100%
Subdireccion de Tesoreria Municipal	6	9	69	78	162	91%
Subsecretaria de Atencion Integral a Victimas	4	6	26	104	140	93%
CALI 7	0	0	2	136	138	100%
CALI 16	0	0	1	130	131	100%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	0	0	14	97	111	100%
CALI 17	0	0	0	109	109	100%
Subdireccion de Innovacion Digital	0	0	48	57	105	100%
CALI 18	0	0	0	101	101	100%
Unidad Administrativa Especial del Teatro Municipal	0	0	0	100	100	100%
CALI 12	0	0	40	56	96	100%
CALI 15	0	0	6	66	72	100%
CALI 2	0	0	0	71	71	100%
CALI 4	0	0	0	62	62	100%
CALI 20	0	0	5	51	56	100%
CALI 8	0	0	51	1	52	100%
CALI 9	0	0	1	48	49	100%
CALI rural	0	0	0	32	32	100%
CALI 5	0	0	1	30	31	100%
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	0	0	3	17	20	100%
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	1	19	20	100%

CALI 19	0	0	1	16	17	100%
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	0	15	1	16	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	0	0	1	14	15	100%
CALI 11	0	0	13	2	15	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	0	0	2	10	12	100%
Subdireccion de Gestion Organizacional	0	0	0	7	7	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	0	0	0	6	6	100%
Subdireccion de Abastecimiento Estrategico	0	0	0	4	4	100%
CALI 22	0	0	0	4	4	100%
Subsecretaria de Poblaciones y Etnias	0	0	0	2	2	100%
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	1	1	100%
Subdireccion de Tramites, Servicios y Gestion Documental	0	0	0	1	1	100%
Subdireccion de Planificacion del Territorio	0	0	0	1	1	100%
Subdireccion de Tecnologia Digital	0	0	1	0	1	100%
Subsecretaria de Inspeccion, Vigilancia y Control	0	0	0	1	1	100%
Subsecretaria de Cadenas de Valor	0	0	0	1	1	100%
TOTAL	11	37	1610	33099	34757	
%	0%	0%	5%	95%	100%	

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

### 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, primer trimestre 2022.

Como se aprecia de 17.790 encuestas aplicadas por la Subdirección de Impuestos y Rentas 17.773 fueron conformes y solo 17 obtuvieron una calificación regular para una percepción del 100%, de las 4.473 encuestas aplicadas por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, 4.471 fueron conformes y solo 2 tuvieron una calificación regular, de las 1.911 encuestas aplicadas por la secretaria de salud 1.891 obtuvieron calificación excelente y no se presentaron inconformidades, de las 1.202 encuestas aplicadas por la Secretaria de Educación todas obtuvieron calificación a conformidad por parte de los usuarios, en cuando a las 1.078 encuestas aplicadas por la secretaria de vivienda social todas fueron conformes con 1.037 calificaciones excelentes.

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





**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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. 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**

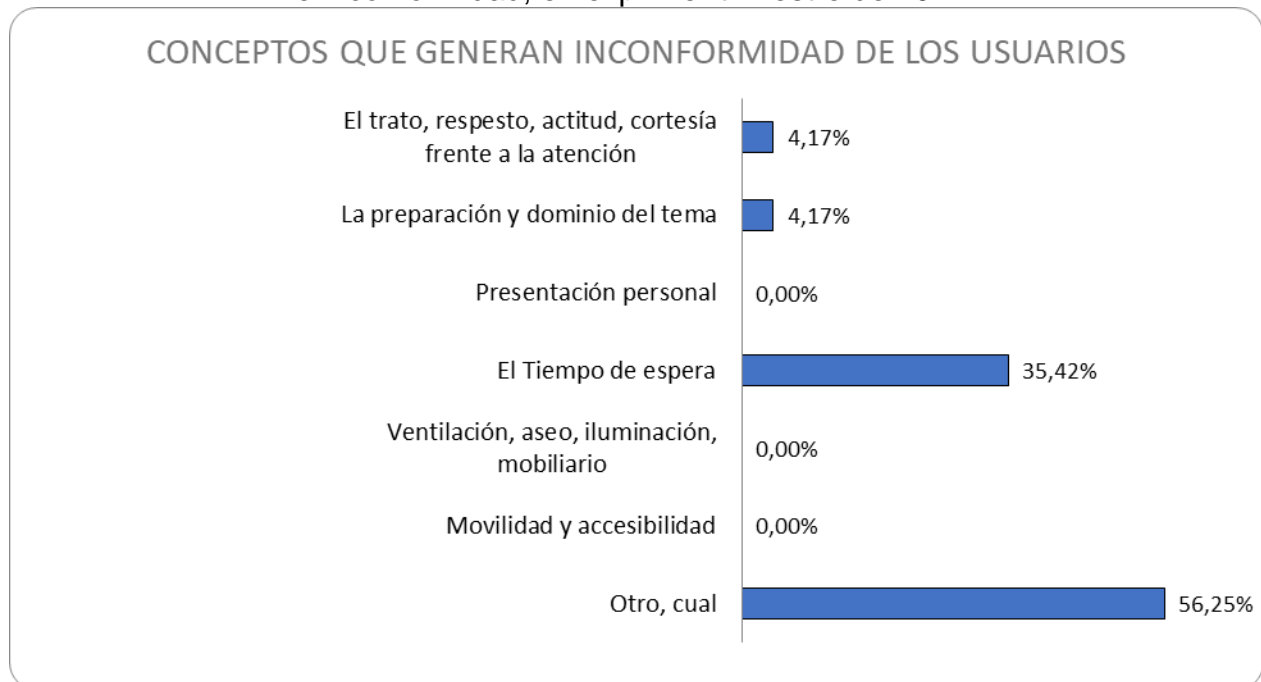
Porcentaje de aspectos de la atención presencial que causaron conformidad e inconformidad, en el primer trimestre de 2022.

CONCEPTOS QUE GENERAN INCONFORMIDAD DE LOS USUARIOS		
	I TRIMESTRE 2022	
CONCEPTO	CANTIDAD	%
El trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención	2	4,17%
La preparación y dominio del tema	2	4,17%
Presentación personal	0	0,00%
El Tiempo de espera	17	35,42%
Ventilación, aseo, iluminación, mobiliario	0	0,00%
Movilidad y accesibilidad	0	0,00%
Otro, cual	27	56,25%
<b>SUBTOTAL</b>	48	
<b>Usuarios Conformes</b>	34736	99,94%
<b>TOTAL</b>	34757	100%

El Cuadro No. 6, presenta conformidad del usuario en la atención recibida en el canal presencial de 99.94% y un 0,6% de inconformidad, en donde destacan los motivos de otros con 27 ocurrencias y una participación del 56,25% y tiempo de espera con el 35,42% de inconformidad por parte de los usuarios con 17 ocurrencias.

Grafica No. 4

Porcentaje de aspectos de la atención presencial que causaron conformidad e inconformidad, en el primer trimestre de 2022.



De acuerdo al grafico No.4 se puede observar que el concepto Otros representa el mayor concepto de inconformidad por parte de los usuarios con el 56,25%, seguido del tiempo de espera con el 35,42%, posteriormente encontramos trato, respeto, actitud y cortesía frente a la atención, como también la preparación y dominio del tema con una participación del 4,17% respectivamente.

## ENCUESTA DE PERCEPCION DE LA ATENCION 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>
<b>CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS</b>	7.807
<b>RANGO DE FECHA DE APLICACIÓN</b>	Enero – marzo 2022
<b>OBJETIVO DE LA ENCUESTA</b>	Conocer la percepción del usuario frente a la atención recibida a través de los canales no presenciales 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:

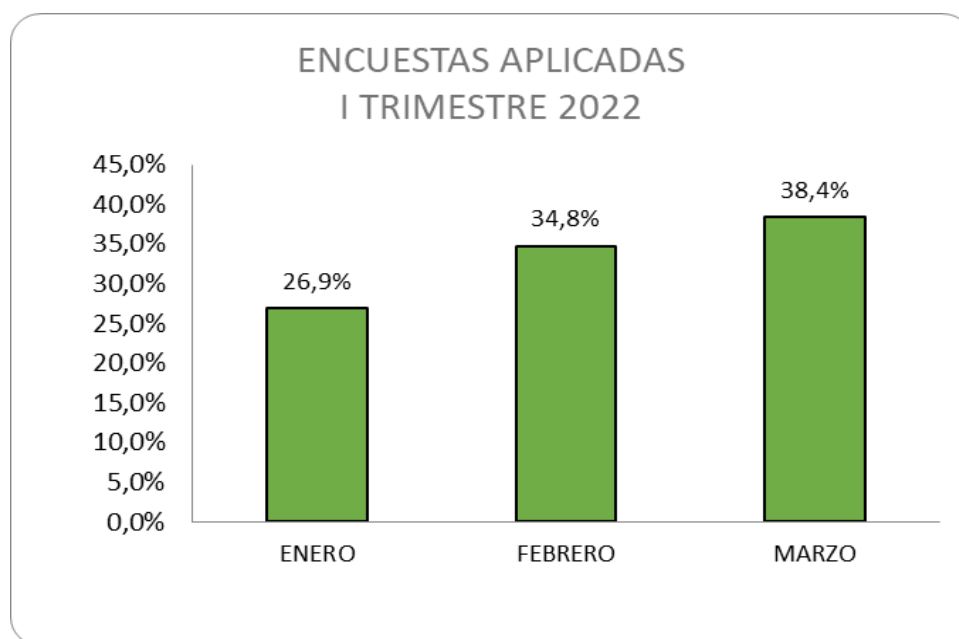
1. ¿Identifique el canal utilizado, virtual o telefónico?
2. ¿Cómo califica los servicios prestados a través del canal utilizado?

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

Cuadro No. 7

% DE ENCUESTAS DE PERCEPCION DE ATENCIONA POR CANALES NO PRESENCIALES, POR MES, PRIMER TRIMESTRE 2022			
ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
2.097	2.714	2.996	7.807
26,9%	34,8%	38,4%	100%

Grafica No. 5



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

En total para este el primer trimestre del año 2022, se aplicaron 7.807 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, el Orfeo Web institucional y el correo electrónico [contactenos@cali.gov.co](mailto:contactenos@cali.gov.co). Lo que equivale a un incremento de 975 encuestas con referencia al cuarto trimestre de 2021 que representan un 14,3%. Siendo el mes de Marzo el de mayor aplicación con el 38,4%.

Según el anterior comportamiento, 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.

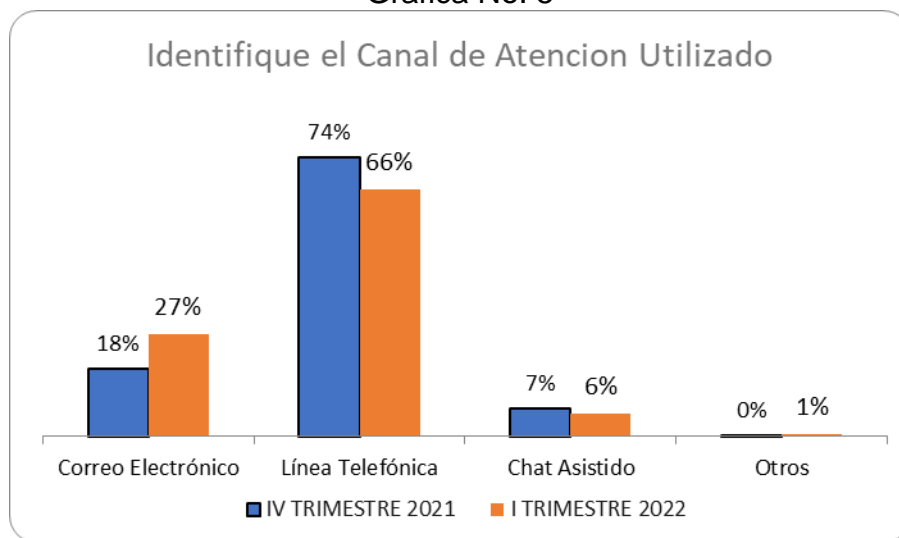
### ¿Identifique el canal utilizado, virtual o telefónico?

Cuadro No. 8

Identifique el Canal de Atención Utilizado						
CANAL DE ATENCION	IV TRIMESTRE 2021		I TRIMESTRE 2022		PORCENTAJE DE DIFERENCIA	
<b>Correo Electrónico</b>	1.231	18%	2.129	27%	898	72,9%
<b>Línea Telefónica</b>	5.082	74%	5.142	66%	60	1,2%
<b>Chat Asistido</b>	505	7%	484	6%	-21	-4,2%
<b>Otros</b>	14	0%	52	1%	38	171,4%
<b>TOTAL</b>	6.832		7.807		975	14,3%

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

Grafica No. 5



Se observa un incremento significativo de la aplicación de la encuesta de percepción por el correo contactenos del primer trimestre de 2022 con respecto al cuarto trimestre del 2021 del 72%, también un crecimiento en la aplicación de la encuesta a través de la línea telefónica con el 1.2% y en cuanto al chat asistido una disminución del 4,2%.



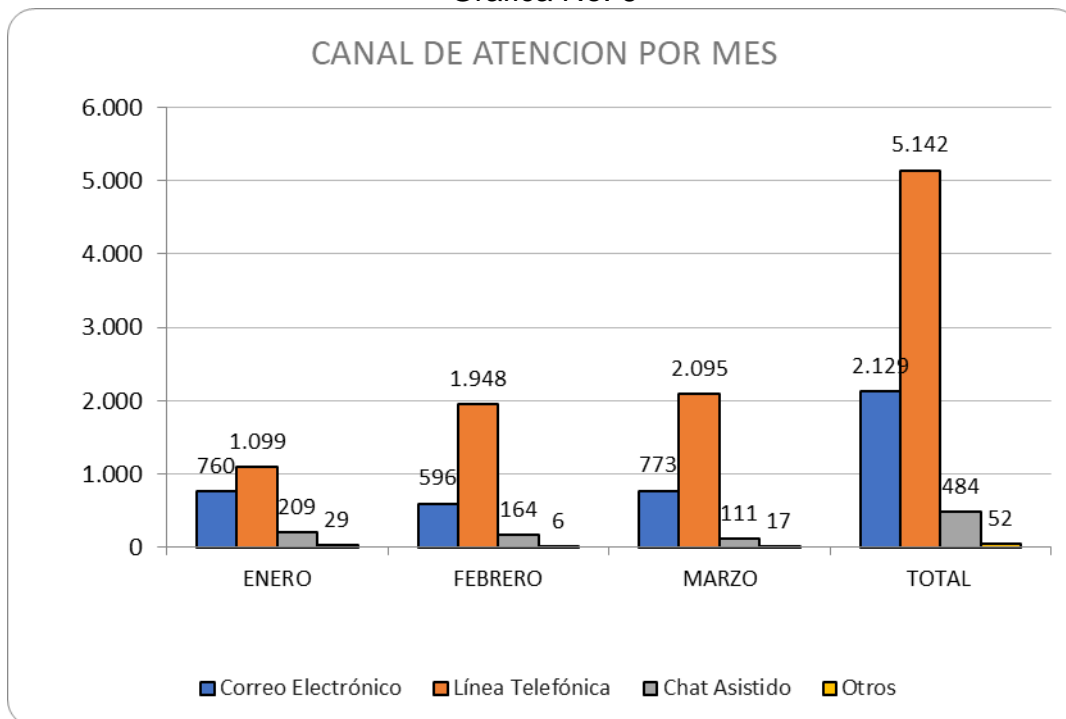
**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Cuadro No. 9

CANAL DE ATENCION POR MES PRIMER TRIMESTRE 2022				
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Correo Electrónico	760	596	773	2.129
Línea Telefónica	1.099	1.948	2.095	5.142
Chat Asistido	209	164	111	484
Otros	29	6	17	52
TOTAL	2.097	2.714	2.996	7.807

Grafica No. 6



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

En lo que se refiere a la aplicación de las encuestas en los canales no presenciales discriminadas por mes durante el primer trimestre de la vigencia 2022 el mes de mayor aplicación fue marzo con 2.996 y el canal de mayor aplicación fue la línea telefónica con 2.095 encuestas.



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Cuadro No. 10

¿COMÓ CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL CANAL DE ATENCIÓN?						
CALIFICACION	IV TRIMESTRE 2021		I TRIMESTRE 2022		PORCENTAJE DE DIFERENCIA	
EXCELENTE	5.326	78,0%	5.712	73,2%	386	-4,79%
BUENO	1.372	20,1%	1.984	25,4%	612	5,33%
REGULAR	46	0,7%	51	0,7%	5	-0,02%
MALO	88	1,3%	60	0,8%	-28	-0,52%
TOTAL	6.832	100,0%	7.807	100,0%	975	14,3%

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

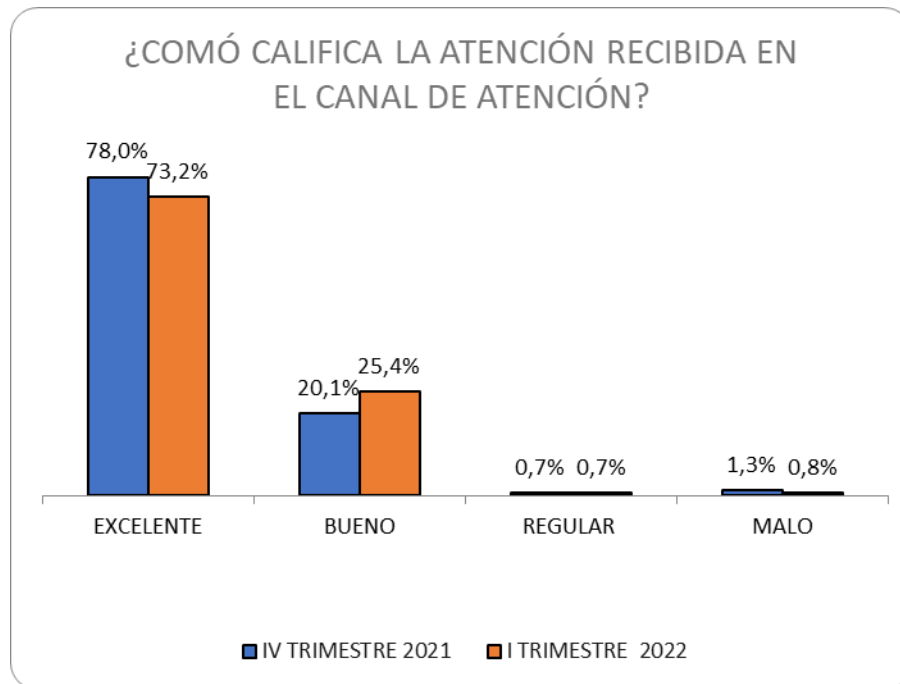
En el Cuadro No. 10 se aprecia que, para el primer trimestre del año 2022 con respecto al cuarto trimestre del año 2021, la calificación de Excelente disminuyó en 4,79%, mientras que aumentó en 5,33% la calificación en el nivel de Bueno. En general la calificación en la percepción de atención de usuarios en los canales no presenciales, para el primer trimestre de 2022 es muy buena, en un 98,6% de usuarios conformes, aumentando en 0,6% puntos porcentuales con respecto al trimestre anterior.

De igual manera, se aprecia que, de acuerdo con la cantidad de encuestas de percepción aplicadas durante el primer trimestre del año 2022, con respecto al cuarto trimestre de 2021, la calificación de Regular, disminuyó en un 0,02%, mientras que la calificación Malo disminuyó en un 0,52% lo cual es positivo para la entidad Distrital.

La información anterior, muestra un aumento sobre la aplicación de las encuestas de percepción de atención a usuarios en los canales no presenciales del 14,3% con referencia al trimestre anterior.

Grafica No. 7

Medición del nivel de Percepción de Atención al Usuario canal no presencial, comparativo Cuarto Trimestre 2021 y Primer Trimestre 2022.



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

La Grafica No. 7, muestra que la percepción de los usuarios con respecto a la atención en los canales no presenciales ha disminuido en el nivel Excelente, pero que ha aumentado de manera significativa en el nivel Bueno. Mientras que en la calificación de la atención en el nivel regular y malo disminuyo, lo que refleja una mayor conformidad de los usuarios en cuanto a la atención percibida.





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

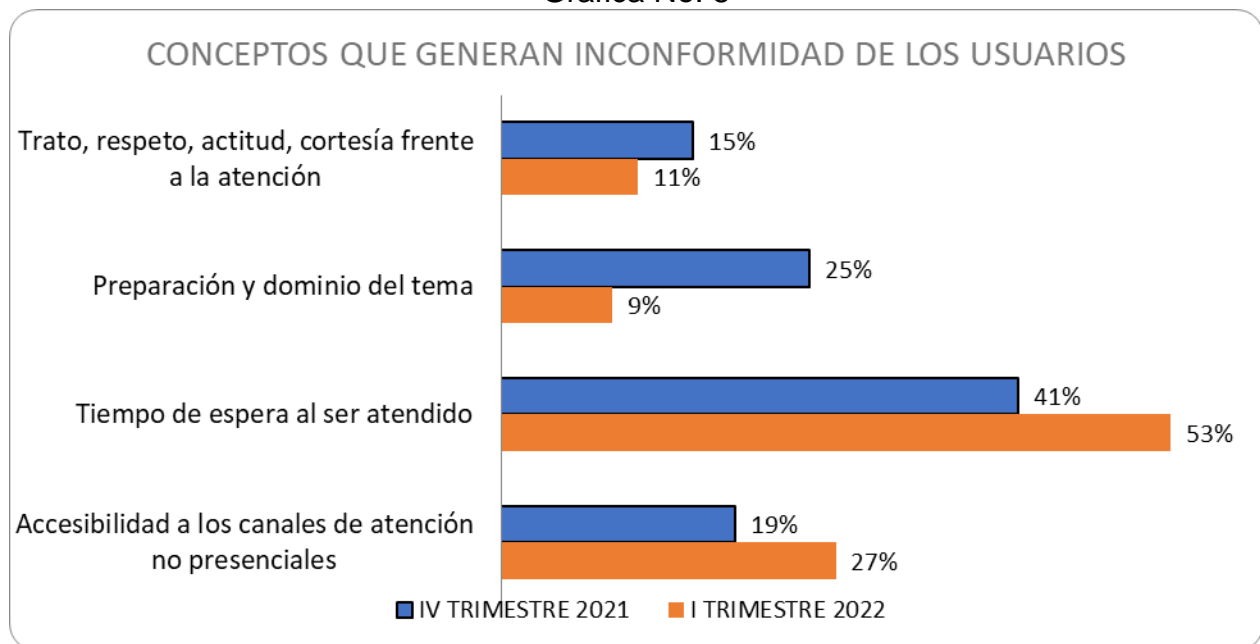
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Porcentaje de aspectos de inconformidad, según la percepción de la atención recibida por los usuarios en canales no presenciales, en el primer trimestre del año 2022 comparado con el Cuarto Trimestre 2021.

Cuadro No. 11

CONCEPTOS QUE GENERAN INCONFORMIDAD DE LOS USUARIOS						
	IV TRIMESTRE 2021		I TRIMESTRE 2022		PORCENTAJE DE DIFERENCIA	
CONCEPTO	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención	23	15%	11	11%	-12	-4,4%
Preparación y dominio del tema	37	25%	9	9%	-28	-15,8%
Tiempo de espera al ser atendido	62	41%	54	53%	-8	12,1%
Accesibilidad a los canales de atención no presenciales	28	19%	27	27%	-1	8,1%
<b>total cantidad de inconformidades</b>	150		101		-49	32,7%
<b>Usuarios Inconformes</b>	134		162		28	20,9%
<b>Usuarios Conformes</b>	6698	98%	7645	98%	947	0%
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	6832		7807		975	14.3%

Grafica No. 8



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

En el Cuadro No. 11, se puede observar que del total de Encuestas de Percepción de Atención a Usuarios por los canales no presenciales, el 98% se encuentra conforme con la atención recibida, este indicador en la trimestre anterior fue del 98% también, mientras que el restante 2% se encuentra inconforme, debido a aspectos en su orden importancia, como son: Tiempo de espera para ser atendido 53% siento este el factor de no conformidad con el mayor crecimiento con un 12,1% con referencia a la trimestre anterior, seguido de accesibilidad a los canales no presenciales con el 27%, presentando una disminución de 8,1% con referencia al periodo anterior, a continuación Trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención con 11% con una disminución con referencia al trimestre anterior del 4.4%.

Es importante revisar estos indicadores en la percepción por parte de los usuarios para de esta manera mediante su análisis implementar estrategias para la mejora continua y mejorar esta calificación.

**Cuadro No. 12**

**Calificación de la Atención por Organismo Canales no Presenciales Primer Trimestre  
2022**

CALIFICACION DE LA ATENCION NO PRESENCIAL POR ORGANISMO						
ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	% DE PERCEPCION DEL USUARIO REFERENTE A LA ATENCION BRINDADA
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	42	40	349	3631	4062	98%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	2	1130	407	1540	100%
CALI 17	0	0	0	296	296	100%
CALI 12	0	0	93	189	282	100%
CALI 21	0	0	61	160	221	100%
CALI 3	0	0	48	108	156	100%
CALI 13	0	0	0	123	123	100%
CALI 1	0	2	6	100	108	98%
CALI 6	0	0	22	80	102	100%
CALI 10	1	0	2	81	84	99%
Subsecretaria de Poblaciones y Etnias	0	0	70	10	80	100%
CALI 18	0	0	0	79	79	100%
CALI 2	0	0	0	77	77	100%
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	0	0	1	56	57	100%
CALI 15	0	0	9	48	57	100%
CALI 14	0	0	3	47	50	100%
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1	0	20	27	48	98%



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACION CIUDADANA

SECRETARIA DE SALUD	0	1	28	16	45	98%
CALI 20	0	0	0	44	44	100%
CALI 11	0	0	33	8	41	100%
CALI 16	0	0	1	36	37	100%
CALI 4	0	0	28	0	28	100%
CALI 8	0	0	28	0	28	100%
CALI 22	0	0	14	12	26	100%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	8	2	6	8	24	58%
CALI 19	0	0	11	11	22	100%
CALI 7	0	0	0	16	16	100%
CALI 9	0	0	0	16	16	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	3	0	3	6	12	75%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	1	4	3	8	88%
Subdireccion de Innovacion Digital	0	0	2	2	4	100%
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	2	1	3	100%
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	3	3	100%
SECRETARIA DE TURISMO	0	0	0	3	3	100%
Oficina de Comunicaciones	0	0	0	2	2	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	0	2	0	0	2	0%
Oficina Tecnica Operativa de Cobro Coactivo	0	1	0	1	2	50%
Subdireccion de Catastro Municipal	0	0	1	1	2	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	1	0	1	0	2	50%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	2	0	0	0	2	0%
Subsecretaria de Inspeccion, Vigilancia y Control	0	0	0	2	2	100%
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	0	0	1	1	2	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	1	0	1	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	0	0	1	0	1	100%
Subdireccion de Gestion de Calidad Ambiental	0	0	1	0	1	100%
Subsecretaria de Planeacion Sectorial	0	0	0	1	1	100%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	1	0	1	100%
CALI 5	0	0	1	0	1	100%
CALI rural	0	0	1	0	1	100%
Subsecretaria de Movilidad Sostenible y	1	0	0	0	1	0%



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Seguridad Vial						
Subsecretaría de Servicios de Movilidad	0	0	1	0	1	100%
Total	60	51	1984	5712	7807	
Porcentaje	1%	1%	25%	73%	100%	

Como se aprecia de 4.062 encuestas aplicadas para la Secretaría de Desarrollo Territorial y participación Ciudadana 3.980 fueron conformes de conformidad, se presentaron 82 encuestas que obtuvieron una calificación regular o mala para una percepción del 98%, de las 1.540 encuestas aplicadas para la Secretaría de Educación 1.537 fueron conformes y solo 3 tuvieron una calificación regular o mala, para una percepción del 100%, de las 296 encuestas aplicadas por el CALI 17 el 100% fueron conformes con ninguna calificación regular o mala por parte de los usuarios

Es importante mencionar que para la aplicación de estas encuestas es el usuario el que determina su aplicación o no mediante el link en el caso de los canales virtuales, y en el caso de la línea telefónica es el funcionario el que debe realizar la encuesta al usuario para ingresarla en la página de la entidad para que sea registrada. Es importante el uso de la herramienta para plantear e implementar estrategias de mejoramiento de la atención a los usuarios en los diferentes canales de atención.

**Cuadro No. 13**

**Aplicación de las Encuestas por Organismo y por Canal de Atención No Presencial en el Primer Trimestre 2022**

APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS POR ORGANISMO Y POR CANAL DE ATENCION NO PRESENCIAL					
ORGANISMO	Correo Electrónico	Línea Telefónica	Chat Asistido	Otros	TOTAL
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	380	3326	342	14	4062
SECRETARIA DE EDUCACION	1524	1	1	14	1540
CALI 17	48	248	0	0	296
CALI 12	2	280	0	0	282
CALI 21	5	215	1	0	221
CALI 3	26	83	47	0	156
CALI 13	2	121	0	0	123
CALI 1	5	102	1	0	108
CALI 6	1	101	0	0	102
CALI 10	3	81	0	0	84
Subsecretaría de Poblaciones y Etnias	11	69	0	0	80
CALI 18	0	38	41	0	79
CALI 2	0	77	0	0	77



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACION CIUDADANA

Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	1	56	0	0	57
CALI 15	0	57	0	0	57
CALI 14	0	50	0	0	50
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	23	1	1	23	48
SECRETARIA DE SALUD	12	0	33	0	45
CALI 20	3	41	0	0	44
CALI 11	1	40	0	0	41
CALI 16	3	34	0	0	37
CALI 4	0	28	0	0	28
CALI 8	0	28	0	0	28
CALI 22	3	19	4	0	26
SECRETARIA DE MOVILIDAD	22	0	2	0	24
CALI 19	10	12	0	0	22
CALI 7	1	15	0	0	16
CALI 9	0	16	0	0	16
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	6	0	6	0	12
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	8	0	0	0	8
Subdireccion de Innovacion Digital	2	2	0	0	4
DESPACHO DEL ALCALDE	2	0	0	1	3
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	0	0	0	3
SECRETARIA DE TURISMO	3	0	0	0	3
Oficina de Comunicaciones	1	0	1	0	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	2	0	0	0	2
Oficina Tecnica Operativa de Cobro Coactivo	2	0	0	0	2
Subdireccion de Catastro Municipal	1	0	1	0	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	2	0	0	0	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	0	1	0	2
Subsecretaria de Inspeccion, Vigilancia y Control	2	0	0	0	2
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	2	0	0	0	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0	0	0	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	1	0	0	0	1
Subdireccion de Gestion de Calidad Ambiental	1	0	0	0	1
Subsecretaria de Planeacion Sectorial	1	0	0	0	1
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	1	0	1
CALI 5	1	0	0	0	1



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CALI rural	0	1	0	0	1
Subsecretaría de Movilidad Sostenible y Seguridad Vial	1	0	0	0	1
Subsecretaría de Servicios de Movilidad	0	0	1	0	1
Total	2129	5142	484	52	7807
Porcentaje	27%	66%	6%	1%	100%

Como se aprecia de 4.062 encuestas aplicadas para la Secretaría de Desarrollo Territorial y participación Ciudadana 3.326 fueron realizadas a través de la línea telefónica y 380 por medio del correo electrónico, de las 1.540 encuestas aplicadas para la Secretaría de Educación, 1.524 fueron aplicadas a través del correo electrónico, de las 296 encuestas aplicadas por el CALI 17, 248 fueron aplicadas por medio de la línea telefónica y de las 282 encuestas aplicadas en el CALI 12, 280 de ellas fueron a través de la línea telefónica de igual manera.

En términos generales el 66% de las encuestas en los canales no presenciales fueron aplicadas a través de la línea telefónica y el 27% a través del correo contáctenos, solo el 6% de las mismas se aplicaron por medio del chat institucional.

## CONCLUSIONES

Para la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali y sus Organismos, es importante reconocer cual 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.

Se ha incrementado de manera significativa la aplicación de encuestas de percepción de atención de usuarios por el canal presencial, pudiendo significar algunos aspectos como: mayor compromiso de las organismo en su aplicación, mayor cantidad de recursos para aplicar la herramienta, mejor disposición del personal para aplicación de la herramienta, mayor cantidad de usuarios, entre muchos otros aspectos que también pudo produjo bajo diligenciamiento de la encuesta, como la contratación de personal en los dos primeros meses del año, dificultad en el tiempo de atención de los usuarios, preparación de nuevo personal, entre otros aspectos que pudieran haber afectado.

Es importante mencionar el incremento en la aplicación de las Encuestas de Percepción de Atención a Usuarios por medio del canal presencial (2,64%) y por el canal no Presencial(14%) de enero a marzo de 2022, en el comparativo con el cuarto trimestre del año 2021, por el canal presencial, probablemente debido a las estrategias desde el



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

proceso liderado por Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana para incentivar en la aplicación de las encuestas a los diferentes organismos.

Según las encuestas aplicadas por medio del canal presencial, la percepción de atención por los usuarios es excelente con un 95,2% y Buena con el 4,6%, lo que equivale a un 99,8% de conformidad en los usuarios denotando empoderamiento del recurso humano que brinda la atención, cuestión esta, que se corrobora con la percepción del usuario.

Los canales no presenciales a cargo de la sala de atención del Centro Administrativo Municipal, han consolidado su crecimiento la vigencia 2022, debido al conocimiento y apropiación por parte de la ciudadanía y la divulgación de los mismos por parte de la Secretaría de Desarrollo Territorial en articulación con la Oficina de comunicaciones y con los diferentes Organismos de la Entidad Distrital, 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.

## **RECOMENDACIONES**

La adopción de parte de todos los organismos que conforman la Alcaldía 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.

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, etc. Pero a la vez generar la cultura de toma de decisiones basada en la evidencia que representa la aplicación de las encuestas de percepción de la atención al usuario.

La implementación y operatividad del Procedimiento de Medición de Percepción de la Atención al Usuario al interior de los organismos de la Alcaldía, es coordinado por el



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Proceso de Atención al Usuario, de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

El análisis del porque del incremento de las calificaciones no conformes en la atención por parte de la ciudadanía y el diseño e implementación de estrategias para la mejora continua de dicha atención por parte de todos los Organismos que cuentan con puntos de atención a usuarios externos.

Elaboró: Carlos Eduardo Cardona Prada – Profesional Universitario  
Víctor Daniel Castillo Beltrán – Profesional del Proceso - Contratista