



**JULIO - SEPTIEMBRE
2022**

INFORME

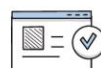
TRIMESTRAL



Comunicaciones
recibidas



Atención oportuna
de las PQRS



Satisfacción
del usuario



Ejes
temáticos

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO 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 julio y septiembre 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 Nández
Profesional Universitario

Aprobó: Diana Patricia Moreno Cetina
Subdirectora

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

Septiembre de 2022

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

INFORMES DE SERVICIO AL CIUDADANO

JULIO – SEPTIEMBRE 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)*

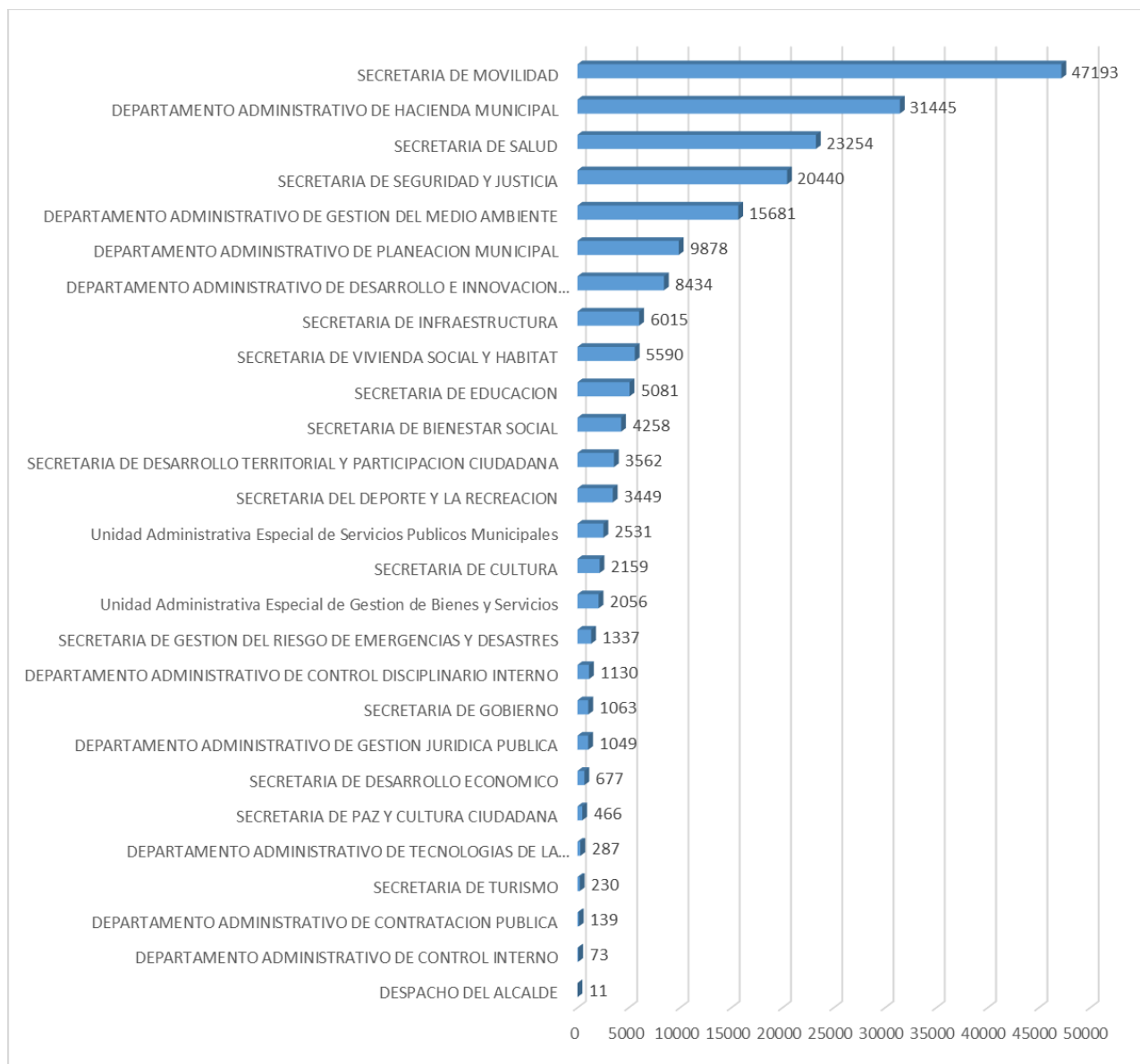
Total de comunicaciones recibidas en la Entidad

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.

CÓDIGO	ORGANISMO	1er TRIM	2o TRIM	3er TRIM	ACUMULADO 2022
4112	DESPACHO DEL ALCALDE	7	3	1	11
4112	SECRETARIA DE GOBIERNO	320	371	372	1.063
4121	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	375	299	375	1.049
4123	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	28	27	18	73
4124	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	480	326	324	1.130
4131	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	10.978	10794	9673	31.445
4132	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	3.182	3570	3126	9.878
4133	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	5.283	5428	4970	15.681
4134	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	82	114	91	287
4135	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	55	34	50	139
4137	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	2.787	2927	2720	8.434
4143	SECRETARIA DE EDUCACION	1.699	1716	1666	5.081
4145	SECRETARIA DE SALUD	7.983	7796	7475	23.254
4146	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1.426	1397	1435	4.258
4147	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	1.022	2118	2450	5.590
4148	SECRETARIA DE CULTURA	725	560	874	2.159
4151	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2.206	1978	1831	6.015
4152	SECRETARIA DE MOVILIDAD	15.856	14460	16877	47.193
4161	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	6.795	6972	6673	20.440
4162	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1.123	1009	1317	3.449
4163	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	397	493	447	1.337
4164	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	165	157	144	466
4171	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	154	244	279	677
4172	SECRETARIA DE TURISMO	66	95	69	230
4173	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1.490	1119	953	3.562
4181	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	730	748	578	2.056
4182	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	1.013	780	738	2.531
Total Alcaldía Distrital de Santiago de Cali		66.427	65.535	65.526	197.488

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

COMUNICACIONES RECIBIDAS POR ORGANISMO AÑO 2022



INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

Comunicaciones recibidas en el III Trimestre según su 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	%
Demanda	6	3	3	12	0%
Entes de Control	333	462	371	1166	2%
Incidente de Desacato	16	29	39	84	0%
Informativa	10	11	1255	1276	2%
Medios Magnéticos		1		1	0%
Otros	7589	7732	5935	21256	32%
Petición entre Autoridades	1304	1928	1473	4705	7%
Petición Prioritaria	127	228	158	513	1%
Petición Consulta	100	73	83	256	0%
Petición de Información	505	721	625	1851	3%
Petición General	8290	10049	7928	26267	40%
Queja	128	124	116	368	1%
Reclamo	130	111	104	345	1%
Recurso Apelación	12	15	14	41	0%
Recurso Reconsideración	10	10	5	25	0%
Recurso Reposición	48	76	33	157	0%
Solicitud	7	34	56	97	0%
Solicitudes de revocatoria directa	131	144	184	459	1%
Sugerencias	2	3	2	7	0%
Tutela	488	614	839	1941	3%
Trámites y servicios	1.293	1.749	1.657	4.699	7%
TOTAL GENERAL	20.529	24.117	20.880	65.526	100%

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS COMUNICACIONES

JULIO – SEPTIEMBRE 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 julio y septiembre del año 2022, tomando como base los datos registrados de las respuestas elaboradas 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 DE SERVICIO AL CIUDADANO 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	6	0	0%	6	100%
Accion de Tutela-incidente de desacato	2	0	0%	2	100%
Accion de Tutela-Sentencia Desfavorable	1	0	0%	1	100%
Accion de Tutela-tutela	37	0	0%	37	100%
Acciones-accion cumplimiento	2	0	0%	2	100%
Demanda	2	0	0%	2	100%
Denuncia-denuncias sobre hechos de corrupción	1	0	0%	1	100%
Denuncias sobre hechos de corrupción	1	0	0%	1	100%
Entes de Control	1463	788	54%	675	46%
Incidente de Desacato	40	9	23%	31	78%
Medios Magnéticos	3	1	33%	2	67%
Otros	6964	3503	50%	3461	50%
Otros-Informativos	7	1	14%	6	86%
Otros-otros	173	8	5%	165	95%
Peticion entre Autoridades	4931	3181	65%	1750	35%
Peticion Prioritaria	623	463	74%	160	26%
Peticion_Consulta	217	193	89%	24	11%
Peticion_de_Informacion	1643	718	44%	925	56%
Peticion_General	28163	16235	58%	11928	42%
Petición-Entes de Control	41	0	0%	41	100%
Petición-informativa	5	0	0%	5	100%
Petición-peticion	32	0	0%	32	100%
Petición-Peticion de Consulta	7	0	0%	7	100%
Petición-Peticion de Informacion	36	0	0%	36	100%
Petición-Peticion entre Autoridades	221	0	0%	221	100%
Petición-Peticion General	2082	12	1%	2070	99%
Petición-Peticion Prioritaria	779	0	0%	779	100%
Petición-Respuesta	4	0	0%	4	100%
Petición-Solicitud	58	0	0%	58	100%
Queja	367	265	72%	102	28%
Queja-queja	4	0	0%	4	100%
Reclamo	305	151	50%	154	50%
Reclamo-reclamo	25	0	0%	25	100%
Recurso_Apelacion	35	28	80%	7	20%
Recurso_Reconsideracion	63	63	100%	0	0%
Recurso_Reposicion	217	138	64%	79	36%
Recursos-Recurso reposición	1	0	0%	1	100%
Solicitud	46	9	20%	37	80%
Solicitudes_de_revocatoria_directa	475	474	100%	1	0%
Sugerencias	4	3	75%	1	25%
Tutela	1612	342	21%	1270	79%
Trámites y Servicios	8304	4803	58%	3501	42%
Total general	59.002	31.388	53%	27.614	47%

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

La siguiente tabla, refleja la cantidad de respuestas generadas por organismo durante el periodo julio – septiembre 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 JULIO – SEPTIEMBRE 2022						
CODIGO	ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	TOTAL
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	151	70%	65	30%	216
4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	68	76%	22	24%	90
4123010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	6	67%	3	33%	9
4124010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	190	86%	32	14%	222
4131010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	4.698	47%	5.375	53%	10.073
4132010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	3.762	64%	2.075	36%	5.837
4133010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	1.985	52%	1.862	48%	3.847
4134010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	84	83%	17	17%	101
4135010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	41	91%	4	9%	45
4137010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	1.152	66%	593	34%	1.745
4143010	SECRETARIA DE EDUCACION	563	34%	1.096	66%	1.659
4145010	SECRETARIA DE SALUD	3.176	39%	4.914	61%	8.090
4146010	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	794	67%	385	33%	1.179
4147010	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	616	65%	339	35%	955
4148010	SECRETARIA DE CULTURA	550	85%	100	15%	650
4151010	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	748	54%	628	46%	1.376
4152010	SECRETARIA DE MOVILIDAD	6.088	51%	5.874	49%	11.962
4161010	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	4.044	54%	3.435	46%	7.479
4162010	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	844	92%	77	8%	921
4163010	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	291	68%	138	32%	429
4164010	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	127	72%	49	28%	176
4171010	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	119	64%	68	36%	187
4172010	SECRETARIA DE TURISMO	63	90%	7	10%	70
4173010	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	582	79%	151	21%	733
4181010	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	377	77%	115	23%	492
4182010	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	269	59%	190	41%	459
TOTAL		31.388	53%	27.614	47%	59.002

Entre los meses de julio a septiembre de 2022 en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali se generaron un total de 59.002 respuestas a las comunicaciones presentadas por los usuarios. Se consideran todos los tipos documentales evidenciados en ORFEO y MIRAVE.

Comparativo trimestral de gestión de respuesta

La tabla presenta el resultado de la gestión correspondiente al tercer trimestre 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.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

CODIGO	ORGANISMO	IV TRIM 2021	ENE - MAR 2022	ABR - JUN 2022	JUL - SEP 2022	Gráfico
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	61%	74%	78%	70%	
4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	59%	63%	70%	76%	
4123010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	93%	57%	60%	67%	
4124010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	88%	95%	92%	86%	
4131010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	45%	52%	48%	47%	
4132010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	66%	70%	62%	64%	
4133010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	40%	51%	48%	52%	
4134010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	60%	87%	93%	83%	
4135010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	60%	92%	90%	91%	
4137010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	32%	59%	66%	66%	
4143010	SECRETARIA DE EDUCACION	50%	57%	37%	34%	
4145010	SECRETARIA DE SALUD	77%	68%	64%	39%	
4146010	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	50%	51%	56%	67%	
4147010	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	56%	79%	62%	65%	
4148010	SECRETARIA DE CULTURA	74%	90%	90%	85%	
4151010	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	62%	64%	59%	54%	
4152010	SECRETARIA DE MOVILIDAD	44%	44%	44%	51%	
4161010	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	53%	45%	44%	54%	
4162010	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	93%	97%	97%	92%	
4163010	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	72%	80%	85%	68%	
4164010	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	70%	83%	71%	72%	
4171010	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	64%	62%	25%	64%	
4172010	SECRETARIA DE TURISMO	79%	97%	96%	90%	
4173010	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	67%	64%	70%	79%	
4181010	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	71%	67%	59%	77%	
4182010	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	57%	53%	55%	59%	
ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI		56%	57%	52%	53%	

De conformidad con los datos anexos se puede inferir que la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali refleja un resultado positivo con relación al segundo trimestre del año 2022, reflejando un indicador de eficiencia para la atención oportuna de las comunicaciones equivalente al 53% para el periodo julio – septiembre del 2022.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

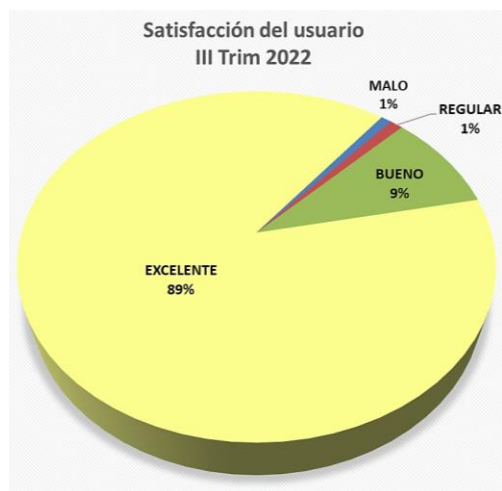
INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO JULIO – SEPTIEMBRE DE 2022

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

Nivel de Satisfacción de Usuario Administración Central

Durante el periodo se recibieron un total de 17.121 encuestas de 23 organismos a través de las cuales los usuarios evaluaron 77 trámites u Otros Procedimientos Administrativos (OPA) y respuestas a derechos a petición. La siguiente tabla presentan el total de encuestas por organismo.

ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total general
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO				18	18
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	1	3	55	45	104
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PÚBLICA				1	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	3	3	21	1.578	1.605
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	5	6	20	44	75
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COM			1		1
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL		1	1	7	9
SECRETARÍA DE CULTURA	1	1	79	792	873
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	3	5	10	6	24
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1			1	2
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN			2	1.739	1.741
SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES			3		3
SECRETARÍA DE GOBIERNO				6	6
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA			25	4.039	4.064
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	95	139	354	2.818	3.406
SECRETARÍA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	1				1
SECRETARÍA DE SALUD	32	15	718	3.070	3.835
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	2	3	13	545	563
SECRETARÍA DE TURISMO			10	34	44
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL Y HÁBITAT	1		1	2	4
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	1		275	366	642
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios			7	92	99
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales			1		1
Total general	146	176	1.596	15.203	17.121



El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y OPA's ofrecidos por la entidad es positivo, al evidenciar calificaciones en los rangos Excelente y Bueno con porcentaje equivalente al 98%.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

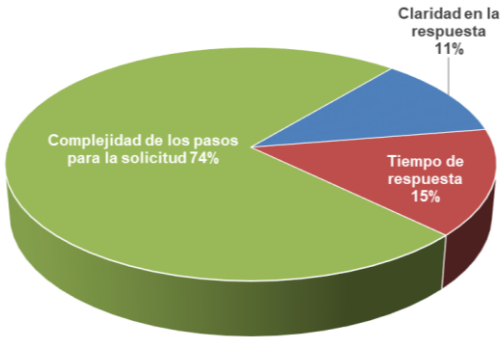
Registro de Conceptos de Inconformidad

El 2% de los usuarios manifestaron inconformidades frente a la atención de PQRD y/o de los trámites y OPA's 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
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	3	1	0	4
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	1	0	4
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	1	2	2	5
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	0	1	0	1
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	0	0	1	1
Impuesto predial unificado	0	1	0	1
Respuesta a Derechos de Petición	1	0	0	1
Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización del catastro.	0	0	1	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION	6	7	1	14
Respuesta a Derechos de Petición	2	3	1	6
Certificado de paz y salvo.	1	1	0	2
Asignación de Nomenclatura.	1	1	0	2
Línea de demarcación	0	2	0	2
Certificado de Nomenclatura	1	0	0	1
Esquema Vial.	1	0	0	1
SECRETARIA DE CULTURA	0	1	0	1
Alquiler de Espacios en el Teatro Municipal Enrique Buenaventura.	0	1	0	1
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	0	233	234
Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	0	0	13	13
Cambio de licencia de conducción por mayoría de edad	0	0	3	3
Licencia de conducción	0	0	20	20
Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	0	0	85	85
Matrícula de vehículos automotores.	0	0	1	1
Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor.	0	0	1	1
Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	0	0	2	2
Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor.	0	0	3	3
Renovación de la licencia de conducción	0	0	8	8
Regrabación de motor de un vehículo automotor	0	0	1	1
Orden de entrega del vehículo inmovilizado	1	0	95	96
Blindaje de un vehículo automotor.	0	0	1	1
SECRETARIA DE SALUD	16	28	2	46
Respuesta a Derechos de Petición	16	28	2	46
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	1	3	1	5
Respuesta a Derechos de Petición	1	2	0	3
Certificación sobre existencia y representación legal de la persona jurídica derivada de la propiedad horizontal.	0	1	1	2
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	1	0	0	1
Subsidio Municipal de Vivienda de Interés Social.	1	0	0	1
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1	0	0	1
Respuesta a Derechos de Petición	1	0	0	1
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	0	1	0	1
Respuesta a Derechos de Petición	0	1	0	1
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	6	4	2	12
Respuesta a Derechos de Petición	6	4	2	12
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	0	1	0	1
Certificación de la Personería Jurídica y Representación Legal de las Organizaciones Comunes de Primero y Segundo Grado.	0	1	0	1
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	1	0	0	1
Respuesta a Derechos de Petición	1	0	0	1
Total general	37	48	241	326

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

**Conceptos de inconformidad
 III Trimestre 2022**



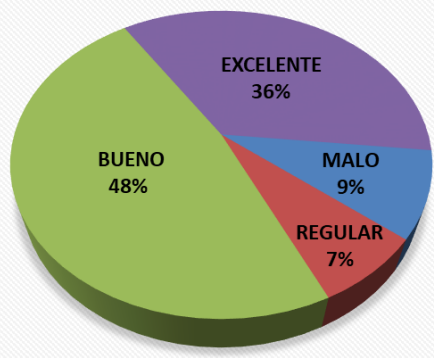
El concepto de inconformidad que presenta mayor cantidad de registros es “Complejidad de los pasos para la solicitud”. Estas manifestaciones se evidencian en mayor proporción en las respuestas a “Orden de entrega del vehículo inmovilizado” de la Secretaría de Movilidad.

Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en línea

Durante el transcurso del cuarto trimestre del año se registraron 3.875 encuestas a través de las cuales los usuarios evaluaron 14 trámites o servicios dispuestos a través de canales electrónicos. La siguiente tabla presenta el total de encuestas y los trámites/servicios evaluados.

TRÁMITE U OPA EN LÍNEA	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total general
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	8	2	4	2	16
Certificado de estratificación socioeconómica	16	2		19	37
Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	1				1
Concepto uso del suelo	1				1
Consulta PQRS	3		1		4
Contribución por Valorización	9	4			13
Facturas	1				1
Impresión de facturas para pago de impuestos	11			1	12
Impuesto predial unificado	5	1	1		7
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en	15	1	2	5	23
Portal citas	22	1	3	2	28
Presentación Medios Magnéticos	1	1	3	2	7
Radicación PQRS	251	271	1837	1357	3716
Registro de la publicidad exterior visual	6		2	1	9
Total general	350	283	1853	1389	3875

**Satisfacción trámites u OPA en
 línea - III Trim 2022**



El nivel de satisfacción para los trámites y servicios ofrecidos en línea presenta un nivel del 84%, correspondiente a las calificaciones registradas en los rangos de Excelente y Bueno. Se evidencia entonces un nivel de inconformidad representando un 16% de usuarios que calificaron con los rangos Regular y Malo.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO 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

TRÁMITE u OPA EN LÍNEA	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	4	0	2	2	7
Certificado de estratificación socioeconómica	7	3	3	2	13
Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	1	0	0	0	0
Concepto uso del suelo	0	0	0	0	1
Consulta PQRS	1	0	0	1	1
Contribución por Valorización	4	1	0	0	12
Facturas	0	0	0	1	0
Impresión de facturas para pago de impuestos	3	2	4	2	7
Impuesto predial unificado	2	0	1	1	4
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	7	4	3	0	11
Portal citas	17	3	6	7	12
Presentación Medios Magnéticos	0	0	1	0	1
Radicación PQRS	157	109	78	80	213
Registro de la publicidad exterior visual	3	2	2	2	6
Total general	206	124	100	98	288



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 DE SERVICIO AL CIUDADANO 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 11.447 registros de ejes temáticos realizados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO durante los meses de julio a septiembre del 2022.

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Información	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
4112020	9	15			7	39	1					71
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	15			7	39	1					71
designaciones	1					1						2
eventos		2										2
informes	3	6				12						21
proyectos de acuerdo						1						1
remisión de documentos		1				1						2
solicitud de certificaciones publicación, premios, otras						1	1					2
solicitud de información	4	5			1	17						27
solicitud de publicación de edictos		1										1
solicitudes de cita						5						5
solicitudes de copias de decretos resoluciones y acuerdos	1				6	1						8
4121010	5	5	2	1		17	1				2	33
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	5	5	2	1		17	1				2	33
acciones constitucionales		1					1				1	3
asociaciones	1											1
conceptos jurídicos	1	1				2						4
contratación general			1									1
normatividad	2	3	1			9						15
pagos de sentencias						5						5
procesos judiciales	1			1		1					1	4
4123010	3	1				2						6
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	3	1				2						6
requerimientos de entes externos de control	3	1				2						6
4124010	9	7			12	47	81					156
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	9	7			12	47	81					156
aclaración de comunicado	1											1
Acoso Laboral						1						1
Acoso Sexual						1						1
certificación disciplinario						3						3
copias de autos y/o expedientes	1	3			7	3						14
Extralimitación de Funciones / Abuso de Autoridad	1					3	28					32
Incumplimiento de Deberes	1	4				7	45					57

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Información	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
información sobre los procesos	2				1	6						9
Omitir y retardar o no suministrar respuestas oportunas a las peticiones					1	2	6					9
Recurso de Reposición	1					4						1
Solicitud Citación/ Reprogramar Citación						4						4
Solicitud de Archivo						4						4
Solicitud de Dativas							1					1
solicitud de informacion	1				3	11	1					16
Traslado a otra entidad / Organismo	1					2						3
4131010	27	315	97	27	131	1592	8	18	1			2219
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	11	227	66	22	58	735	5	6				1130
actualización de datos del contribuyentes - cuenta corriente		5			3	81						89
acuerdo de pago						8		1				9
antecedentes administrativos						2						2
boletín de deudores morosos						1						1
cambio de propietario o poseedor del bien inmueble		7	11	1	4	45	1					69
cambio de tarifa de pago de impuesto predial						1						1
certificación de pago de impuestos contribuciones y rentas varias						1						1
certificado catastral		66	2	2		13						83
certificado de área y linderos						1						1
citaciones predial					1							1
Concepto Jurídico Tributario						1						1
consulta de la base catastral alfanumérica		2	2			11						15
copias de los actos administrativos					1							1
corrección de área y linderos				1	4	6						11
corrección de datos jurídicos del propietario	1		9	1	5	22						38
devolución de documentos			2			1						3
devoluciones y/o compensaciones de saldos a favor						1						1
englobe y desenglobe de dos o mas predios			1			12						13
espectaculos publicos y espetaculos publicos del estampilla pro cultura						2						2
exoneración de impuesto		1				5						6
exoneración por patrimonio cultural						1						1
expedición de certificación de pago						1						1
impuesto a la publicidad visual exterior - cuenta						1						1
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros				5	1	77						83
impuesto predial unificado	1	1			1	36	1	1				41
impuesto sobre el servicio de alumbrado público - fiscalización						1						1
incorporación de obras físicas en los predios no sometidos al régimen de propiedad horizontal						1						1
incorporación de predios omitidos			2		1	12						15
Información de los predios inscritos en el Censo Catastral					2	8						10
información de trámite catastral		1	7		2	22						32
información industria y comercio				1		4						5
información predial		3	7	3	3	26						42
información recaudo de impuesto						2						2
información rentas varias						2						2
información tributaria - fiscalización				5	8	62						75
inscripción de mejoras en predio ajeno			4			14						18
liquidación de impuesto de industria y comercio				1								1
liquidación judicial						1						1
notificación por aviso industria y comercio						1						1
notificación por correo industria y comercio						1						1
oficio juzgados	1	43				9						53
pago de la deuda						4						4
pago obligaciones						1						1
perdida de la fuerza ejecutoria						2						2
Pérdida de la Fuerza Ejecutoria y la pérdida de la competencia temporal						1						1
prescripción impuesto predial						30						30
prorroga			1		1	6						8
Recurso de Reposición						1						1
recursos reconsideración						1						1
reducción de tarifa						5						5
rentas varias						2						2
requerimientos entes de control	1	1										2
requerimientos entes de control	2	1										3
revisión de avalúo		1	7		3	22						33
revisión y ajuste de la cuenta corriente	2		1		2	80		2				87
Revocatoria de Oficio						12						12
revocatoria directa						1						1
revocatoria predial						1						1
revocatoria industria y comercio						1						1
sobretasa a la gasolina - fiscalización						1						1

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Información	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
solicitud de carta y/o ficha catastral					2	2						4
solicitud de copias					1	1						1
solicitud de informacion	3	95	10	2	14	56	3	2				185
solicitud y/o ajuste						6						6
Traslado por incompetencia						1						1
Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales		3		1	44	443		7				499
actualización de datos del contribuyentes - cuenta corriente						3						3
antecedentes administrativos					19	10						29
Devolución y/o compensación determinación						69		6				75
FISCALIZACION A LA SOLICITUD DE CANCELACION DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL					1	270						271
FISCALIZACION DEL IMPUESTO SOBRE EL SERVICIO ALUMBRADO PUBLICO		2				23		1				26
FISCALIZACION ESTAMPILLA PROCULTURA EN ACTIVIDAD EDUCATIVA						2						2
FISCALIZACION INEXACTOS A TODOS LOS TRIBUTOS					4	19						23
Fiscalización inexactos a todos los tributos				1	17	24						43
FISCALIZACION OMISOS DE TODOS LOS TRIBUTOS						1						1
Fiscalización omisos de todos los tributos						1						1
Liquidación de los tributos: delineación urbana - determinación						1						1
Liquidación de los tributos: Rentas Varias Determinación						1						1
Liquidación del Impuesto Predial Unificado Determinación					1							1
medios magnéticos - fiscalización		1			1	4						6
recurso de reposición						1						1
Resoluciones y certificaciones para el impuesto de industria y comercio determinación					1	8						9
revisión y ajuste de la cuenta corriente						4						4
silencio administrativo						1						1
traslado por competencia - fiscalización						1						1
Subdirección de Tesorería Municipal	16	85	31	4	29	414	3	5	1			590
actualización de datos del contribuyentes - cuenta corriente						5						5
aplicación actos administrativos - cuenta corriente						1						1
boletín de deudores morosos	1					10						11
cambio de propietario o poseedor del bien inmueble		1	3		1	6						11
cambio de tarifa de pago de impuesto predial						1						1
certificación de deuda procesos especiales -cuenta corriente		4				15		1				20
certificado catastral	1	64	3	1		7						76
comprobantes de egreso		1				4						5
corrección de datos jurídicos del propietario						1						1
corrección de nomenclatura						1						1
embargos predial					1							1
englobe y desenglobe de dos o mas predios			2		1	2						5
excepciones mandamiento de pago industria y comercio						1	1					2
excepciones mandamiento de pago predial						1						1
exoneración de impuesto		2		1	1	3						7
exoneración por patrimonio cultural		1				1						2
impuesto alumbrado publico						1						1
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	1	3		1	10	150		2				167
impuesto predial unificado	2				3	64	2	1	1			74
incorporación de obras físicas en los predios sometidos al régimen de propiedad horizontal					1	1						2
incorporación de predios omitidos		1				1						2
información de trámite catastral		1	21		3	17						43
información industria y comercio						2						2
información predial	1	3		1		10						15
información recaudo de impuesto						1						1
información tributaria - fiscalización					2	2						4
inscripción de mejoras en predio ajeno			1		2	3						6
insolvencia persona natural no comerciante						1						1
liquidación del impuesto						1						1
notificación por correo predial		1										1
pago de la deuda						5						5
prescripción impuesto de industria y comercio						11						11
prescripción impuesto predial						49						49
prorroga						1						1
rentas varias					1							1
requerimiento entes de control - fiscalización	1											1
requerimiento otras entidades - fiscalización						1						1
requerimientos entes de control	2							1				3
requerimientos entes de control	6					2						8
respuesta a requerimiento especial	1				3	24						28
revisión y ajuste de la cuenta corriente						6						6
revisión y aplicación de pago						1						1
solicitud de carta y/o ficha catastral			1			1						4
solicitud de información estadística y tramites de impuesto		1										1

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Información	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
solicitud de carta y/o ficha catastral					2	2						4
solicitud de copias					1	1						1
solicitud de informacion	3	95	10	2	14	56	3	2				185
solicitud y/o ajuste						6						6
Traslado por incompetencia						1						1
Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales		3		1	44	443		7				499
actualización de datos del contribuyentes - cuenta corriente						3						3
antecedentes administrativos					19	10						29
Devolución y/o compensación determinación						69		6				75
FISCALIZACION A LA SOLICITUD DE CANCELACION DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL					1	270						271
FISCALIZACION DEL IMPUESTO SOBRE EL SERVICIO ALUMBRADO PUBLICO		2				23		1				26
FISCALIZACION ESTAMPILLA PROCULTURA EN ACTIVIDAD EDUCATIVA						2						2
FISCALIZACION INEXACTOS A TODOS LOS TRIBUTOS					4	19						23
Fiscalización inexactos a todos los tributos				1	17	24						43
FISCALIZACION OMISOS DE TODOS LOS TRIBUTOS						1						1
Fiscalización omisos de todos los tributos						1						1
Liquidación de los tributos: delineación urbana - determinación						1						1
Liquidación de los tributos: Rentas Varias Determinación						1						1
Liquidación del Impuesto Predial Unificado Determinación					1							1
medios magnéticos - fiscalización		1			1	4						6
recurso de reposición						1						1
Resoluciones y certificaciones para el impuesto de industria y comercio determinación					1	8						9
revisión y ajuste de la cuenta corriente						4						4
silencio administrativo						1						1
traslado por competencia - fiscalización						1						1
Subdirección de Tesorería Municipal	16	85	31	4	29	414	3	5	1			590
actualización de datos del contribuyentes - cuenta corriente						5						5
aplicación actos administrativos - cuenta corriente						1						1
boletín de deudores morosos	1					10						11
cambio de propietario o poseedor del bien inmueble		1	3		1	6						11
cambio de tarifa de pago de impuesto predial						1						1
certificación de deuda procesos especiales -cuenta corriente		4				15		1				20
certificado catastral	1	64	3	1		7						76
comprobantes de egreso		1				4						5
corrección de datos jurídicos del propietario						1						1
corrección de nomenclatura						1						1
embargos predial					1							1
englobe y desenglobe de dos o mas predios			2		1	2						5
excepciones mandamiento de pago industria y comercio						1	1					2
excepciones mandamiento de pago predial						1						1
exoneración de impuesto		2		1	1	3						7
exoneración por patrimonio cultural		1				1						2
impuesto alumbrado publico						1						1
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	1	3		1	10	150		2				167
impuesto predial unificado	2				3	64	2	1	1			74
incorporación de obras físicas en los predios sometidos al régimen de propiedad horizontal					1	1						2
incorporación de predios omitidos		1				1						2
información de trámite catastral		1	21		3	17						43
información industria y comercio						2						2
información predial	1	3		1		10						15
información recaudo de impuesto						1						1
información tributaria - fiscalización					2	2						4
inscripción de mejoras en predio ajeno			1		2	3						6
insolvencia persona natural no comerciante						1						1
liquidación del impuesto						1						1
notificación por correo predial		1										1
pago de la deuda						5						5
prescripción impuesto de industria y comercio						11						11
prescripción impuesto predial						49						49
prorroga						1						1
rentas varias					1							1
requerimiento entes de control - fiscalización	1											1
requerimiento otras entidades - fiscalización						1						1
requerimientos entes de control	2							1				3
requerimientos entes de control	6					2						8
respuesta a requerimiento especial	1				3	24						28
revisión y ajuste de la cuenta corriente						6						6
revisión y aplicación de pago						1						1
solicitud de carta y/o ficha catastral			1			1						4
solicitud de información estadística y tramites de impuesto		1										1

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Información	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
4132010	6	2	1		8	44						64
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	6	2	1		8	44						64
conceptos de norma urbanística	1											4
informacion plan parcial					1	5						6
informacion sobre instalacion de publicidad externa visual	1	1			2	10						14
instrumentos financieros pot			1		1	27						29
plan de desarrollo	4	1			4	1						10
solicitud de informacion						1						1
4133010	75	58	6	8	31	1759	3	5				1945
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	75	58	6	8	31	1759	3	5				1945
acompañamiento a eventos ecobarrios, simapsistemas de areas protegidas, sidap sistema departamental de areas protegidas						2						2
acompañamiento a la gestión integral de los residuos sólidos convocados por otras dependencias						1						1
acompañamiento de los gestores ambientales en comunas de la ciudad de santiago de cali						1						1
acompañamiento eventos programados avistamiento de aves						1						1
activacion de pcbs					1	3						4
actualización cartográfica						3						3
administración de subsistema siur		2				7						9
adopción de zonas verdes						28						28
apoyo a los proceda proyectos ciudadanos de educación ambiental	1											1
atención a denuncias por tenencia y/o tráfico ilegal de fauna silvestre	1	2				111						114
atención a los esquemas de implantación y regularización						1						1
atención concepto ambiental de obra		1				4						5
atención de impactos por emisiones atmosféricas						19						19
atención de reporte de vertimientos					2	27						29
atención por presencia de fauna silvestre		3	1		1	108						113
autorización para ocupación temporal de la franja de protección						1						1
cancelación de registro pcbs						2						2
cancelacion registro respel						5						5
cancelacion registro rua						1						1
capacitación a infractores de comparendo ambiental		1										1
caracterización cualitativa de los pequeños y medianos productores		1										1
certificacion ambiental empresarial						7						7
control a poblaciones abejas, caracoles, arañas, palomas etc						13						13
control de caracol africano de espacio publico		2				55						57
control de hormiga arriera						20						20
definición de afectaciones ambientales a franja de protección						2						2
definición de franja de protección						1						1
denuncia por impacto al recurso hídrico, aire, suelo u otros elementos de la biodiversidad biológica						1						1
disposición de residuos en el espacio público	2				2	22						26
estrategia de autoregulacion		1										1
evaluación de sitios con amenaza por inundaciones	2					1						3
información de anexos a la plataforma siurs						4						4
información sobre acciones de control y seguimiento ambiental	1	2				26						29
información sobre el censo arbóreo		1										1
información sobre estudios ambientales o acciones en el recurso hídrico	6	3			7	54						70
información sobre la ejecución de proyectos en las comunas de la ciudad	2	1		1		4						8
información sobre proyectos de planes de manejo ambiental pma, de áreas protegidas y/o ecoparques						1						1
informe de seguimiento y evaluación al servicio de asistencia técnica						1						1
inscripcion de respel		1				18						19
inscripcion de rua						1						1
inscripciones de los departamentos de gestión ambiental dga						5						5
intervención de árboles en espacio público y privado		18	4	5	7	923	3	3				963
intervención y/o limpieza del recurso hídrico superficial	2	1			1	1						5
jornadas de educación ambiental						2						2
mantenimiento de zonas verdes						1						1
oferta de predios que están en zona de riesgo						1						1
planeacion y seguimiento de proyectos	1											1
proceso de articulación entre cvc y dagma		1										1
programas de gestión empresarial		2			1	6						9
recuperacion ambiental y paisajística	8	1			1	8						18
registro único de usuarios de asistencia técnica directa rural ruat						1						1

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Información	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
reporte de indicadores de gestion rh1		1										1
reporte de informacion ambiental		1				5						6
reporte de la estructura dga		1				3						4
requerimientos entes de control contraloría personería procuraduría fiscalía defensoría del pueblo	43					3		1				47
reuniones con entes gubernamentales		3										3
seguimiento a fuentes fijas y móviles						2						2
seguimiento a la implementación a los programas de gestión de residuos sólidos	1	2			2	54						59
seguimiento ambiental a la ejecución de proyectos urbanísticos e infraestructuras		2				3						5
siembra asesorías y/o acompañamiento de individuos vegetales en espacios públicos- zonas verdes	1					32						33
solicitud de copias de documentos					2							2
solicitud de informacion normativa	2	1	1	1	2	11						18
solicitud de prorroga					2	1						3
traslado por competencia	1	1				24						26
visita por afectación de ruido en establecimiento de comercio	1					62		1				64
visita por emisión de ruido y ruido ambiental		2		1		54						57
visitas guiadas a ecoparques y a predios colegios, empresas, universidades, caminates, grupos religiosos						1						1
4134010	3	1		2		15		1				22
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	3	1		2		15		1				22
derechos de petición - rol jurídico		1				2						3
Información de los LID y PAD				1		1						2
requerimientos entes externos	3					8						11
requerimientos entes internos						1						1
solicitud de información						1						1
soporte aplicaciones - orfeo				1								1
soporte aplicaciones - sap - rentas								1				1
web - plataforma						2						2
4135010	1	5			2	10						18
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	1	5			2	10						18
Solicitud asesoria concepto o revisión						3						3
solicitud de aclaraciones y/o observaciones de los procesos contractuales	1	2			1	4						8
solicitud de certificados de contrato						2						2
solicitud de informacion de contratos		3			1	1						5
4137010	25	170	1	3	73	880		3			13	1168
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	25	170	1	3	73	880		3			13	1168
administración de la nómina del nivel central municipal	1					50						51
asesoría en gestión documental						2						2
auxilio funerario						10						10
certificación de contratos suscritos con la administración central del municipio de santiago de					1	28						29
certificación de experiencia					3	49						52
certificación de información laboral para bono pensional	1				3	60						64
certificados laborales y de factores salariales		3		1	20	78						102
comunicaciones oficiales		14			8	55						77
convocatoria abierta de la comisión nacional del servicio civil		2		2		21						25
convocatorias internas						5		2				7
copa de actos administrativos	2				8							10
copa de documentos de la historia laboral	1				10	1						12
cuota parte pensional		12				5						17
cuota parte por cobrar		3				2						5
cuota parte por pagar		31				13						44
distribución empleos planta global						1						1
entrega de información de convenios						1						1
liquidación de bono pensional						1						1
liquidación y reconocimiento de cesantías definitivas y otras prestaciones						28						28
paz y salvo evaluación de desempeño						13						13
plan estratégico del talento humano						1						1
reconocimiento y pago de bonos pensionales		11				7						18
requerimiento de plan de mejoramiento						1						1
respuesta	17	18			11	261		1			13	321
retiro parcial del auxilio de cesantías						1						1
solicitud de cesantías definitivas y otras prestaciones sociales						4						4
solicitud de reajuste de pensión						34						34
solicitud retiro parcial auxilio de cesantías						45						45
solicitudes	3	74	1		9	68						155
traslado de empresa promotora de salud eps de los jubilados de la administración central del municipio de santiago de cali						1						1
traslado por competencia		2				34						36

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
4143010	108	92	8	9	38	275	17	7		1	108	665
SECRETARIA DE EDUCACION	108	92	8	9	38	275	17	7		1	108	665
certificado laboral					2	18						20
certificado tiempo de servicio				1		7						8
demandas constitucionales											90	90
estrategias ampliacion de cobertura						3						3
gestión de informacion	108	83	3	8	35	223	13	6		1	13	495
gestion de matriculas		5			1	7						13
quejas sobre los establecimientos educativos		2				4						6
solicitudes de informacion sobre el proceso de inspección y vigilancia		2	5			13	4	1			4	29
solicitudes entes de control											1	1
4145010	49	147	46	5	17	1271	13	10		1		1559
SECRETARIA DE SALUD	49	147	46	5	17	1271	13	10		1		1559
accesibilidad en la prestación de servicios de salud	15	40	26	1	4	193	5	5		1		290
acompañamiento y apoyo técnico en el manejo de softwares de vigilancia en salud		1										1
afiliación al régimen contributivo			3			10						13
afiliación al régimen subsidiado	4	15	7	1	1	156						184
bases de datos de eventos de interés en salud pública		1				5						6
calidez en la prestación del servicio	1	7	1	2	2	32	1					46
concepto sanitario		2				237	1					240
consulta médica veterinaria						1						1
continuidad en la prestación de servicios de salud	3	10	4		1	64		2				84
cuentas de cobro sector salud		2				13						15
esterilización canino y felino						42	2					44
fumigación por sinantropicos						24		1				25
gestión del conocimiento	2	5			3	14	1					25
humanización en la prestación de servicios en salud			1			1						2
información, educación y comunicación con relación al manejo adecuado de residuos sólidos y líquidos						1						1
información, educación y comunicación con relación al cumplimiento de requisitos sanitarios de agua para consumo humano						1						1
información, educación y comunicación con relación al cumplimiento de requisitos sanitarios, técnicos, seguridad funcionamiento de piscinas						1						1
oportunidad en la prestación de servicios de salud		9	1			21						31
otras relacionadas con ambulancias	1					1						2
otros medicamentos						1						1
otros servicios que presta el centro de zoonosis	1	15				95		1				112
perfiles epidemiológicos, boletines y/o asis						1						1
pertinencia en la prestación de servicios de salud		2			1	6						9
programa ampliado de inmunizaciones pai	11	11	1		3	33						59
programa de microbacterias			1									1
promoción social	7	13	1		1	144		1				167
quejas en la prestación del servicio de transporte asistencial	1			1		27	1					30
salud sexual y reproductiva						4						4
salud y ambito laboral		3				10						13
seguridad alimentaria y nutricional		2			1	58						61
seguridad en la prestación de servicios de salud		2				6	1					9
solicitud de inspección por deficiencias en condiciones sanitarias en establecimientos gastronómicos	1	1				3						5
solicitud de visita de inspección por manejo de residuos peligrosos						1	1					2
solicitud de visita de inspección, vigilancia y control por condiciones higiénico locativas		2				3						5
solicitud de visita de ivc a viviendas por molestia sanitaria	1					10						11
solicitudes de la comunidad en temas relacionados con gestión del riesgo		1				9						10
solicitudes relacionadas con código sem y qr	1											1
vacunación antirrábica de caninos y felinos		1				8						9
visita de control de vectores		2				35						37
4146010	9	212	8	6	23	333	2	2				595
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	9	212	8	6	23	333	2	2				595
adulto mayor		61	2	1		112		2				178
afrocolombianos		1			1	8						10
alimentando sonrisas		1				17						18
discapacidad	3	13	3	2	1	31						53
habitante de calle		1	1			20						22
indígena						2						2
jóvenes en acción		3										3

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Información	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
juventud						4						4
lgubi						1						1
más familias en acción		66		3		42	2					113
migrantes/venezolanos		5				8						13
mujer		5	1		6	14						26
niñez		1				1						2
primera infancia						10						10
unidad de apoyo					14	33						47
víctima del conflicto	6	55	1		1	30						93
4147010	15	44		6	28	283		1			17	400
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	15	44		6	28	283		1			17	400
adjudicación de predio		3		1	5	48					1	58
atención casos sociales	1	2			2	7					11	23
calidad del bien inmueble		2				2						4
caracterización de asentamientos humanos de desarrollo incompleto ahdí en la ciudad de cali	2					4						6
certificación de contrato/convenio		2			1	2						5
Certificaciones Laborales		2			1	2						5
convenios asociativos						5						5
copia de documentos		1										1
gestión predial		1				2						3
información administrativa	8	12			9	111					5	149
levantamiento de hipoteca						2						2
mitigación de riesgos						18						18
paz y salvo financiero						3						3
restitución del predio						1						1
seguimiento al uso adecuado del subsidio en los programas y proyectos de la secretaria de vivienda social	2	1			6	12						21
subsidio complementario para compra de vivienda nueva o usada para población desplazada		4		2		16						22
subsidio de mejoramiento de vivienda	1	1		1	3	18		1				26
traspaso						1						1
visitas e informes socio-económicas para procesos de adjudicación de predios						1						1
vivienda e intervenidas		1		1		4						6
vivienda gratis	1	12		1	1	24						40
4148010	4	3			18	69	2					96
SECRETARIA DE CULTURA	4	3			18	69	2					96
consulta de fuentes documentales en custodia del archivo histórico de santiago de cali						2						2
copia de escrituras públicas en custodia del archivo histórico de santiago de cali					16	9						25
solicitud certificación exención tributaria bic						5						5
solicitud generales	4	3			2	53	2					64
4151010	48	24	2		13	713	3	8			9	820
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	48	24	2		13	713	3	8			9	820
accion popular						2						2
aclaracion de actuaciones en el proceso		1				1						2
ajuste de cuenta		1									1	2
atender derrumbes						1						1
bacheo puntual						1						1
bdme boletín deudores morosos del estado						1						1
cambio de propietario						2						2
cambios de propietario		1				3						4
cancelacion de gravamen		1			2	25						28
certificacon de deuda		1										1
construcción alcantarilla						5						5
construcción andén						1						1
construcción de sumidero		1										1
construcción grada						1						1
construcción huella						3						3
construcción muro en concreto						11						11
construcción placa huella		1										1
construcción puente peatonal			1			3		1				5
construcción puente vehicular						1						1
construcción reductor de velocidad						1						1
construccióntrucción de vía						11						11
consulta o viabilidad	47	3			3	39						92
continuidad de obras						6						6
correccion de datos maestros						4						4
estado de cuenta					1	3						4
estudios y diseños					1							1
facturacion						2						2
informe de actividades		5			1	8						14
manifestaciones de interes						1						1
mantenimiento alcantarilla		1				4						5
mantenimiento andén						4						4
mantenimiento cuneta						1						1

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Información	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
mantenimiento de puentes						1						1
mantenimiento de vía		7	1		2	348	3	6				367
mantenimiento grada						1						1
mantenimiento puente peatonal						4						4
mantenimiento puente vehicular						1						1
mantenimiento separador		1										1
pavimentación						14						14
paz y salvo por contribución de valorización						6		1				7
permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público						109						109
procesos sancionatorios	1											1
proyectos en ejecución						5						5
recoger escombros						11						11
rehabilitación						1						1
remisión de polizas						48						48
reparación de vías						6						6
retiros						1						1
revisión de contribución						2						2
revisión de proyectos a urbanizadores						8						8
solicitud de certificados prestación de servicios						1						1
solicitud de copias					3	1						4
tutelas											8	8
4161010	3	6		2	1	199	3				2	219
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	3	6		2	1	199	3				2	219
construcción irreglamentarias						1						1
control a construcciones	1					9						10
entrega de los elementos retenidos						1						1
inseguridad venta y consumo alucinógenos							1					1
matrícula de arrendador						5						6
permiso para espectáculos públicos		1		1		139						143
permisos de actividades marchas circuitos etc						2						2
permisos temporales con ocupación del espacio público en épocas tradicionales						3						3
peticion entre autoridades	1	1					2					4
problemas de ruido						4						4
queja porque el ciudadano o entidad observa que no estan cumpliendo con el codigo de policia						1						1
quejas por comportamientos contrarios a la ley 1801 de 2016		4				22						26
solicitud de medidas de proteccion fuentes: fiscalia, procuraduria, defensoria del pueblo, personeria y de particulares	1					1					2	4
solicitud por publicidad irregular vallas en espacio publico					1							1
solicitud traslado por competencia funcional						4						4
ventas ambulantes por invasion del espacio publico						3						3
verificación de documentos legales para establecimientos comerciales				1		4						5
4162010	16	17	15	1	16	595	1	1		1		663
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	16	17	15	1	16	595	1	1		1		663
apoyo con logística para realización de eventos en los barrios tarima – sonido – carpas						28						28
apoyo con tarjetas mio para deportistas						1						1
cambio de directiva de los clubes deportivos						38						38
certificados de obra						1						1
certificados laborales						2						2
conceptos técnicos	14	10	3		8	94		1		1		131
constancia de la representación legal de los clubes						6						6
copia de contratos					1							1
designación de monitor deportivo para grupos						9						9
garantía de obra						8						8
inclusión a la oferta deportiva de la población especial						3						3
inclusión de adolescentes en oferta deportiva del icbf		4	9			1						14
inclusión de un centro de desarrollo infantil cdi en la oferta deportiva						11						11
información de los puntos de atención de la oferta deportiva						4						4
instalación de equipos de gimnasio al aire biosaludables						6						6
instalación de servicios públicos en escenarios deportivos						2						2
permiso para desarrollar una actividad en la ciclovia						1						1
préstamo de escenarios comunitarios para eventos y actividades deportivas y culturales		1	2	1	7	100	1					112
préstamo de escenarios de alto rendimiento para actividades deportivas y culturales de nivel nacional e internacional		2	1			163						166
realización de evento y programa deportivo en los barrios vive el parque – cali se divierte y juega – canas y ganas – ludoteca – aero rumba						21						21
reforma de estatutos clubes deportivos u otros						3						3

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Información	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
reparación y mantenimiento de escenarios comunitarios canchas – encerramientos – baterías sanitarias – juegos infantiles	1					56						57
solicitud apoyo con implementación deportiva						2						2
solicitud apoyo económico para proyectos deportivos						14						14
solicitud de beca deportiva						3						3
solicitud de citas						17						17
tramite de recursos del situado fiscal						1						1
trámites judiciales	1											1
4163001	4	4	1		7	128						144
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	4	4	1		7	128						144
certificación de evento catastróficos de original natural y evento terrorista decreto 056 de 2015						1						1
certificado de prestación de servicios					7	37						44
compensación por vivienda o por unidad productiva – proyecto plan jarillon						1						1
concepto al plan de emergencias y contingencia para eventos de aglomeración de público compleja y no compleja		1				26						27
concepto del plan de emergencia y contingencia de habilitación para escenarios para eventos de aglomeración de publico						4						4
estudio de caso – proyecto plan jarillon						3						3
orientación en planes de emergencias y contingencia en eventos masivos						28						28
otros entidades privadas						6						6
otros entidades públicas	3					1						4
seguimiento a la gestión de - convenios - contratos	1											1
seguimiento de informes en la plataforma						1						1
verificación y caracterización de riesgos sobre bienes inmuebles		2				2						4
visitas de inspección a zonas vulnerables por daño estructural						2						2
visitas de inspección a zonas vulnerables por fenómenos de remoción en masa		1	1			13						15
visitas de inspección a zonas vulnerables por incendios						1						1
visitas de inspección a zonas vulnerables por inundaciones y socavación de ríos						1						1
visitas técnicas a establecimientos públicos y privados para revisión de planes de gestión del riesgo						1						1
4164010	14	17		1	1	62	1				5	101
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	14	17		1	1	62	1				5	101
acciones de prevención y promoción de los derechos humanos	5	1		1		6	1				1	15
acciones territoriales para la paz	1	6			1	19						27
acompañamiento y apoyo a jornadas relacionadas con temas de ddhh y a las poblaciones y sectores de especial protección	2					9						11
apoyo a actividades comunitarias de cultura						1						1
elecciones de jueces de paz	4	5				7					1	17
expedición de certificación y/o constancia						6						6
formulación y/o seguimiento proyectos de inversión	1					1						2
inclusión para trabajar en el organismo						1						1
información sobre cultura ciudadana						6						6
presentación informe de gestión del organismo	1	1				1						3
quejas o reportes sobre fallas en la prestación del servicio por parte de un juez											1	1
realización de consultas generales sobre la jurisdicción especial de paz		4				5					2	11
4171010						2						2
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO						2						2
plazas de mercado						2						2
4172010	3	2		1	6	27					1	40
SECRETARIA DE TURISMO	3	2		1	6	27					1	40
apoyo a eventos						7						7
Asuntos Administrativos y de Personal		1										1
Constancia de Prestación de Servicios						12						12
desarrollo de productos turísticos	2				3	8						13
información turística				1							1	2
monitoreo del sector turístico	1				3							4
planificación turística		1										1
4173010	39	8		3	23	244	6	3			3	329
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	39	8		3	23	244	6	3			3	329
acompañamiento a reuniones		1				2						3
apoyo logística respecto jac, asojac y otros sectores	1				1	6						8
asistencia y/o acompañamiento a reuniones		1				6						7
atención a la ciudadanía, jal, jac, asojac, organizaciones sociales y comunitarias	31	4		1	12	149	1	1				199
atención personalizada a usuarios- destinatarios- beneficiarios - ciudadanos	2			2	1	8	3	1				17
delegados al comite de planeacion						1						1
espacios de participación	3	2			1	34	1					41

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
información de planeación del organismo						1						1
informes						3					3	6
invitaciones, convocatorias y/o delegaciones						1						1
plan de desarrollo de la comuna						4						4
plan de desarrollo de los corregimiento	2					5						7
prestamo de elementos deportivos, culturales, etc						1						1
proyectos de organismo						8						8
proyectos situado fiscal						4						4
solicitud y/o invitación para reunión con la comunidad						3						3
traslados a otros organismos					8	7	1	1				17
visitas a territorios						1						1
4181010	3	16			3	90						112
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	3	16			3	90						112
ABI Almacén						2						2
Administración de Bienes Muebles e Inmuebles	1				1	6						8
Administración y Gestión de Pólizas		1				7						8
Analizar Facturas de Servicios Públicos a organismos e Instituciones Educativas						1						1
Autorización ante Emcali y empresas constructoras						1						1
Baja de Bienes Muebles y Automotores	1					20						21
Concepto Técnico de Bienes Muebles						1						1
Gestión de Contratos de Comodato, Arrendamiento y/o Administración		5			1	17						23
Gestión de instalación de Servicios Públicos						2						2
Gestione Acuerdos de pago de impuesto de alumbrado público						1						1
Investigación Predial		3				3						6
Ordende Salidade Elemento Devolutivos						4						4
Póliza de Seguro Estudiantil						2						2
Saneamiento Contable para Bienes Inmuebles propiedad del Distrito					1							1
Solicitud de Calidad Bien	1	6				10						17
Solicitud de Concepto Técnico Topográfico						1						1
Solicitud de Baja de Activos Fijos						10						10
Suscripción y Renovación de Contratos		1				1						2
Uso de Bienes Inmuebles						1						1
Total general	478	1.171	187	75	458	8.696	142	59	1	3	160	11.447

Para este trimestre, los organismos vincularon 517 ejes temáticos a 11.430 PQRDS, recibidas durante el periodo.

A continuación se presenta una tabla con la representación de los cincuenta (50) conceptos por los que los ciudadanos presentaron mayor número de requerimientos. Se han ordenado de forma descendente.

Nombre de Eje Temático	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Total general
1 intervención de árboles en espacio público y privado		18	4	5	7	923	3	3				963
2 gestión de informacion	108	83	3	8	35	223	13	6		1	13	493
3 mantenimiento de vía		7	1		2	348	3	6				367
4 respuesta	17	18			11	261		1			13	321
5 accesibilidad en la prestación de servicios de salud	15	40	26	1	4	193	5	5		1		290
6 FISCALIZACION A LA SOLICITUD DE CANCELACION DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL					1	270						271
7 impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	1	3		6	11	227		2				250
8 concepto sanitario		2				237	1					240
9 solicitud de informacion	4	95	10	2	17	67	4	2				201
10 atención a la ciudadanía, jal, jac, asojac, organizaciones sociales y comunitarias	31	4		1	12	149	1	1				199

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

11	afiliación al régimen subsidiado	4	15	7	1	1	156					184
12	adulto mayor		61	2	1		112		2			178
13	promoción social	7	13	1		1	144		1			167
14	préstamo de escenarios de alto rendimiento para actividades deportivas y culturales de nivel nacional e internacional		2	1			163					166
15	certificado catastral	1	130	5	3		20					159
16	solicitudes	3	74	1		9	68					155
17	información administrativa	8	12			9	111				5	145
18	permiso para espectáculos públicos		1		1		139					141
19	conceptos técnicos	14	10	3		8	94		1		1	131
20	atención a denuncias por tenencia y/o tráfico ilegal de fauna silvestre	1	2				111					114
21	impuesto predial unificado	3	1			4	100	3	2	1		114
22	atención por presencia de fauna silvestre		3	1		1	108					113
23	más familias en acción		66		3		42	2				113
24	otros servicios que presta el centro de zoonosis	1	15				95		1			112
25	préstamo de escenarios comunitarios para eventos y actividades deportivas y culturales		1	2	1	7	100	1				112
26	permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público						109					109
27	certificados laborales y de factores salariales		3		1	20	78					102
28	revisión y ajuste de la cuenta corriente	2		1		2	90		2			97
29	actualización de datos del contribuyentes - cuenta corriente		5			3	89					97
30	víctima del conflicto	6	55	1		1	30					93
31	consulta o viabilidad	47	3			3	39					92
32	demandas constitucionales										90	90
33	continuidad en la prestación de servicios de salud	3	10	4		1	64		2			84
34	cambio de propietario o poseedor del bien inmueble		8	14	1	5	51	1				80
35	información tributaria - fiscalización				5	10	64					79
36	comunicaciones oficiales		14			8	55					77
37	Devolución y/o compensación determinación						69		6			75
38	información de trámite catastral		2	28		5	39					74
39	información sobre estudios ambientales o acciones en el recurso hídrico	6	3			7	54					70
40	certificación de información laboral para bono pensional	1				3	60					64
41	solicitud generales	4	3			2	53	2				64
42	visita por afectación de ruido en establecimiento de comercio	1					62		1			64
43	seguridad alimentaria y nutricional		2			1	58					61
44	programa ampliado de inmunizaciones pai	11	11	1		3	33					59
45	seguimiento a la implementación a los programas de gestión de residuos sólidos	1	2			2	54					59
46	adjudicación de predio		3		1	5	48				1	58
47	Incumplimiento de Deberes	1	4				7	45				57
48	información predial	1	6	7	4	3	36					57
49	reparación y mantenimiento de escenarios comunitarios canchas – encerramientos – baterías sanitarias – juegos infantiles	1					56					57
50	visita por emisión de ruido y ruido ambiental		2		1		54					57

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO 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	Nombre de eje temático	Queja	Reclamo	Total general
Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno	Incumplimiento de Deberes	45		45
	Extralimitación de Funciones / Abuso de Autoridad	28		28
Secretaría de Educación	Gestión de información	8	3	11
Subsecretaría Protección de la Salud y Prestación de Servicios	Accesibilidad en la prestación de servicios de salud	5	5	10
Subsecretaría de Infraestructura y Mantenimiento Vial	Mantenimiento de vía	3	5	8

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Es necesario aclarar que la información contenida en las tablas reflejan los registros tal y como se encuentran en las bases de datos de los sistemas de gestión documental ORFEO y MIRAVE.

- El tipo de solicitud que más recibió la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali en este periodo fue petición general, con una representación del 40%.
- 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 53%, presentando un incremento frente al trimestre anterior. Este indicador se vio afectado por los procesos de depuración adelantados en el sistema de gestión documental MIRAVE.
- El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad es del 98%.
- Los conceptos de generaron inconformidad frente a los trámites u OPA's que ofrece la Entidad y presentan mayor registro corresponde a "Complejidad de los pasos para la solicitud", representando el 74%, seguido de "Tiempo de respuesta" que representa el 15%.
- 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 77 de los 252 trámites u OPA's ofrecidos por la entidad.
- El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites u OPA's ofrecidos en línea es del 84%, presentando mejora frente al trimestre anterior.
- Los conceptos de inconformidad en los trámites y servicios en línea que reflejan mayor registro corresponde a "No obtuvo el trámite", seguido por "Disponibilidad de la página".
- Veinticuatro (24) organismos de la Entidad asociaron 517 ejes temáticos a 11.430 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. Intervención de árboles en espacio público y privado
 2. Gestión de información
 3. Mantenimiento de vía

INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

4. Respuesta
 5. Accesibilidad en la prestación de servicios de salud
 6. Fiscalización a la solicitud de cancelación de la actividad comercial
 7. Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros
 8. Concepto sanitario
 9. Solicitud de información
 10. Atención a la ciudadanía, JAL, JAC, ASOJAC, organizaciones sociales y comunitarias
- Los 5 ejes temáticos que tuvieron mayor cantidad de registros para quejas y reclamos fueron:
1. Incumplimiento de Deberes
 2. Extralimitación de Funciones / Abuso de Autoridad
 3. Gestión de información
 4. Accesibilidad en la prestación de servicios de salud
 5. Mantenimiento de vía
- 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 de Servicio al Ciudadano y definir acciones correctivas y/o 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, TERCER 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 al ciudadano, 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 que cuentan con puntos de atención a usuarios.

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 tercer 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

Nombre de la Encuesta	Encuesta para medir la Atención del usuario en el canal presencial
Tipo de Encuesta	Directo – personal.
Población Objetivo	Usuarios externos de los servicios ofrecidos por la Administración Central Distrital de Santiago de Cali.
Lugar de Aplicación	Puntos de atención en los diferentes Organismos de la Administración Central Distrital de Santiago de Cali.
Medios de Recepción	Formato de Encuesta físico, ubicado en



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

	cada Organismo de la Administración Central Distrital.
Cantidad de Encuestas Aplicadas	40.998
Rango de Fecha de Aplicación	Julio – Septiembre de 2022
Objetivo de la Encuesta	Conocer la percepción del usuario frente a la atención recibida al momento de presentar sus solicitudes por el canal presencial.

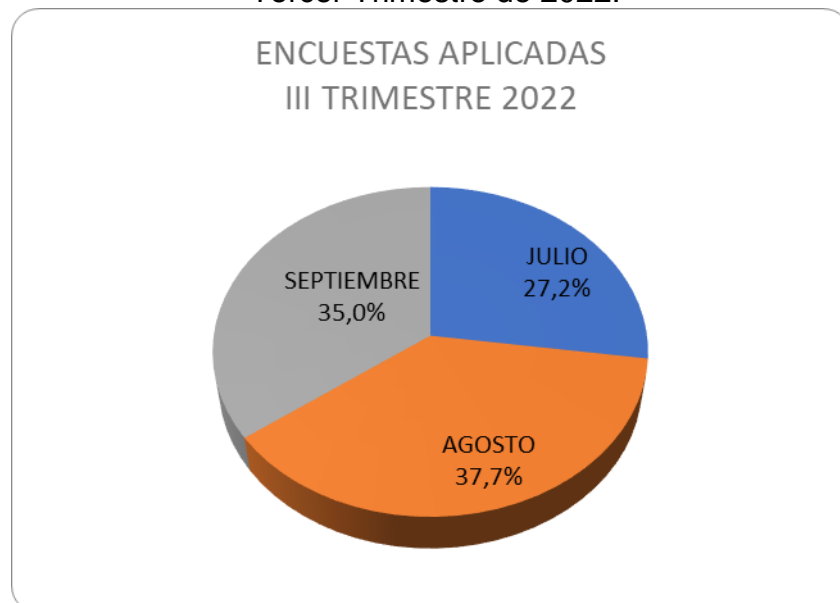
Cuadro No. 1

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

# DE ENCUESTAS APLICADAS POR MES			
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
11.155	15.476	14.367	40.998
27,2%	37,7%	35,0%	

Grafica No. 1

Porcentaje de aplicación de Encuestas de Percepción de Atención de Usuarios, Tercer 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 agosto se registró mayor aplicación de encuestas con el 37,7% por los Organismos. Comparativamente con el trimestre anterior donde se aplicaron 43.847 encuestas se observa una disminución en su aplicación del 6,69%.

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 tercer trimestre del 2022 los Organismos aplicaron 40.998 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 segundo trimestre del año 2022. Los cambios denotan una disminución en la gestión de trámites y servicios con 5,6% y un incremento en la radicación de PQRS del 6,5%, entre tanto la solicitud de orientación se mantuvo con el 12,8% de participación. Así mismo se aplicaron 2,977 encuestas menos que en el trimestre anterior.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

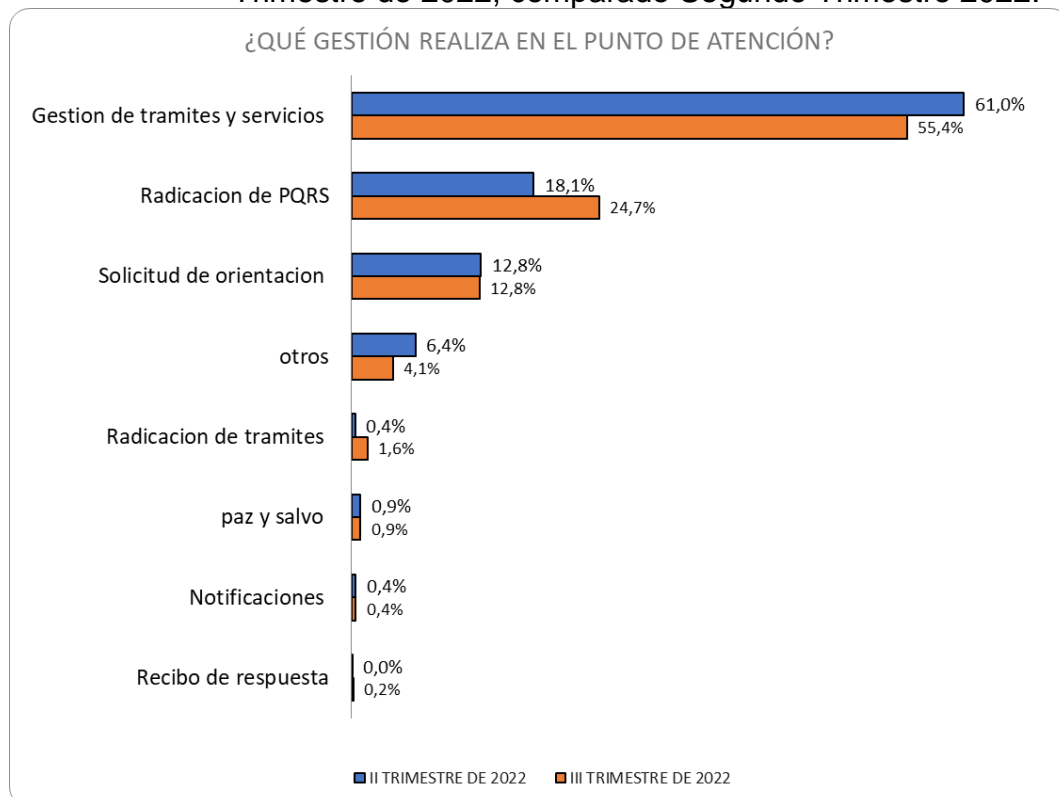
Cuadro No. 2

¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?						
GESTION	II TRIMESTRE DE 2022		III TRIMESTRE DE 2022		DIFERENCIA	
	CANT	%	CANT	%	CANT	%
Radicacion de PQRS	7946	18,1%	10115	24,7%	2169	6,5%
Radicacion de tramites	162	0,4%	643	1,6%	481	1,2%
Solicitud de orientacion	5623	12,8%	5235	12,8%	-388	-0,1%
Gestion de tramites y servicios	26746	61,0%	22694	55,4%	-4052	-5,6%
Notificaciones	188	0,4%	177	0,4%	-11	0,0%
Recibo de respuesta	3	0,0%	75	0,2%	72	0,2%
otros	2795	6,4%	1689	4,1%	-1106	-2,3%
paz y salvo	384	0,9%	370	0,9%	-14	0,0%
TOTAL	43847	100,0%	40998	100,0%	-2977	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, Tercer Trimestre de 2022, comparado Segundo Trimestre 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

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 55,4% en cuanto a la gestión realizada en el punto de atención para el tercer trimestre del año 2022, con una disminución de 5,6% con referencia al trimestre anterior, mientras que la radicación de PQRS presento el 24,7%, la solicitud de Orientación ocupo el tercer lugar en cuanto al tipo de gestión realizada con el 12,8%. Estas gestiones fueron las más realizadas también durante el segundo trimestre del 2022.

Cuadro No. 3

Tipo de Gestión realizada por los usuarios en puntos de atención de cada Organismo de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, Tercer trimestre de 2022

¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?									
ORGANISMO	Radicaion de PQRS	Radicaion de tramites	Solicitud de orientacion	Gestion de tramites y servicios	Notificacione s	Recibo de respuesta	otros	paz y salvo	TOTAL
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	67	3	441	19290	5	1	0	4	19811
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	3703	54	830	125	2	0	22	3	4739
SECRETARIA DE SALUD	4089	0	0	0	0	0	24	0	4113
SECRETARIA DE CULTURA	391	51	177	79	2	0	391	1	1092
Subdireccion de Catastro Municipal	14	381	526	68	0	6	80	0	1075
SECRETARIA DE EDUCACION	900	12	0	0	0	0	0	0	912
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	333	1	571	0	0	0	0	0	905
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	2	0	0	855	0	0	0	0	857
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	39	14	22	714	7	12	39	3	850
Oficina Tecnica Operativa de Cobro Persuasivo	1	1	218	545	0	0	0	0	765
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2	0	0	410	0	0	0	260	672
SECRETARIA DE TURISMO	5	1	609	0	0	0	0	0	615
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	140	17	0	0	1	0	264	0	422
Subdireccion de Tesoreria Municipal	1	0	1	293	0	0	0	98	393
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	0	0	5	0	0	0	350	0	355
Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural	1	0	149	0	0	0	189	0	339
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	22	0	128	170	0	0	0	0	320
CALI 18	2	1	247	1	0	0	0	0	251



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	242	0	0	0	0	0	0	0	242
CALI 6	1	0	235	4	0	0	0	0	240
CALI 14	3	4	217	4	0	0	0	0	228
Subsecretaria de Poblaciones y Etnias	4	0	0	41	0	0	179	0	224
Subsecretaria de Inspeccion, Vigilancia y Control	4	55	2	0	59	56	0	0	176
SECRETARIA DE MOVILIDAD	128	0	0	0	0	0	0	0	128
CALI 15	1	2	110	0	0	0	10	0	123
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	0	1	0	0	94	0	0	0	95
Unidad Administrativa Especial del Teatro Municipal	0	0	94	1	0	0	0	0	95
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	93	1	0	0	0	0	94
Subdireccion de Innovacion Digital	4	0	43	5	6	0	34	1	93
CALI 12	2	0	72	16	0	0	0	0	90
CALI 4	1	0	59	1	0	0	27	0	88
CALI 2	1	0	84	0	0	0	0	0	85
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	3	0	32	10	1	0	25	0	71
CALI rural	2	0	8	5	0	0	51	0	66
CALI 20	0	1	60	0	0	0	0	0	61
CALI 17	0	0	59	0	0	0	0	0	59
Subsecretaria de Acceso a Servicios de Justicia	0	43	0	0	0	0	0	0	43
CALI 19	1	0	8	33	0	0	0	0	42
CALI 7	1	0	37	0	0	0	0	0	38
CALI 1	0	0	37	0	0	0	0	0	37
CALI 8	0	1	33	0	0	0	0	0	34
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	4	0	19	0	0	0	0	0	23
Subdireccion de Gestion Organizacional	0	0	0	9	0	0	0	0	9
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	0	0	0	7	0	0	0	0	7
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	4	0	5
Subdireccion de Planificacion del Territorio	0	0	1	2	0	0	0	0	3
CALI 5	0	0	3	0	0	0	0	0	3
CALI 21	0	0	2	0	0	0	0	0	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Subdireccion de Tramites, Servicios y Gestion Documental	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Subdireccion de Finanzas Publicas	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Contaduria General del Municipio de Santiago de Cali	0	0	1	0	0	0	0	0	1



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Subdirección de Desarrollo Integral	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Subdirección de Abastecimiento Estratégico	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Subdirección de Gestión de Calidad Ambiental	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Subsecretaría Administrativa y Financiera	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total	10115	643	5235	22694	177	75	1689	370	40998
Porcentaje	24,7%	1,6%	12,8%	55,4%	0,4%	0,2%	4,1%	0,9%	100%

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

En el Cuadro No. 03, del total de 40.998 encuestas de percepción aplicadas por el canal presencial, de manera general el 55% corresponden a Gestión de Trámites y Servicios, destacando que tiene gran peso las 19.290 encuestas aplicadas por la Subdirección de Impuestos y Rentas y las 855 del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, sobre el total de encuestas de este tipo de 22.694, esto seguido del 25% de Radicación de PQRS de las cuales 4.089 corresponden a la Secretaría de Salud y 3.703 a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana. Así mismo la Gestión de Solicitud de Orientación tiene una participación del 12,8% donde destaca la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana con 830 aplicaciones.

También destacan la aplicación de 1.092 encuestas de la Secretaría de Cultura de las cuales 391 corresponden a la radicación de PQRS.

¿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

¿COMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?						
CALIFICACION	II TRIMESTRE 2022		III TRIMESTRE 2022		DIFERENCIA	
EXCELENTE	41.878	95,5%	38.348	93,5%	-3.530	-2,0%
BUENO	1.940	4,4%	2.589	6,3%	649	1,9%
REGULAR	18	0,0%	39	0,1%	21	0,1%
MALO	11	0,0%	22	0,1%	11	0,0%
TOTAL	43.847		40.998			

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



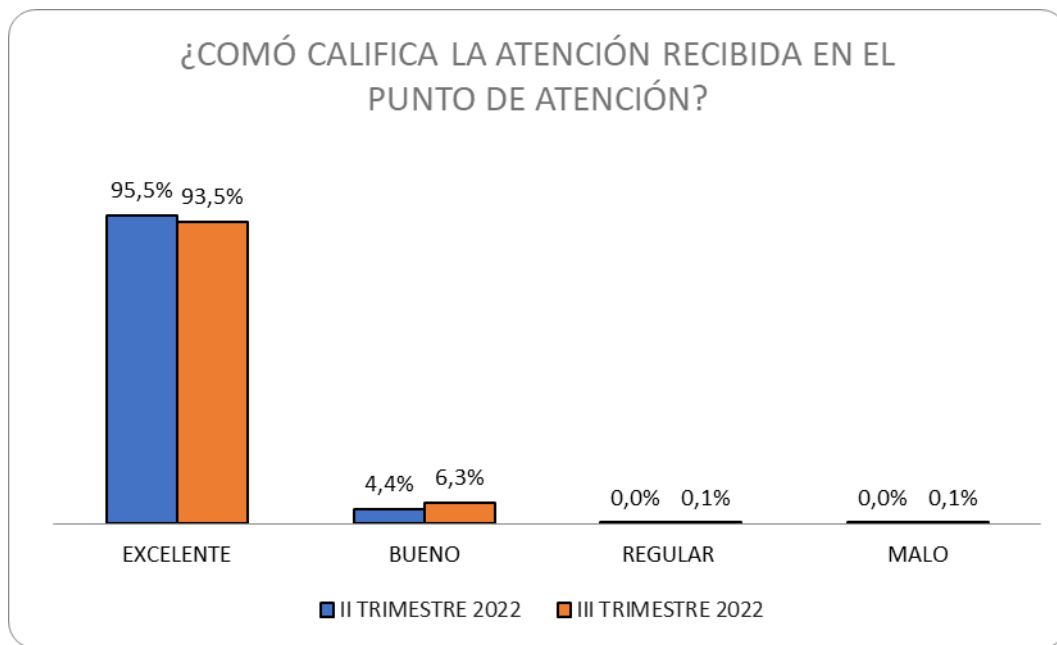
ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el Cuadro 4, se observa que, para el tercer trimestre del año 2022, la percepción con respecto a la atención por medio del canal presencial, es excelente en un 93,5%, seguido de un 6,3% en la buena atención. Porcentaje que, comparado con el segundo trimestre del año 2022, se aprecia que la percepción en la atención excelente ha disminuido un 2%, y la percepción de buena atención ha incrementado 1.9% con referencia al trimestre anterior; la percepción de regular y la mala percepción aumentaron 0.1%.

Grafica No. 3

Porcentaje de calificación de la percepción en puntos de atención por el canal presencial, comparativo tercer trimestre 2022 y segundo trimestre 2022



La grafica No. 3, presenta que, en términos generales, la percepción excelente prevalece durante el tercer trimestre de 2022 con el 93.5%, 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 6,3%.

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 99.9% de usuarios con calificaciones excelente y buena y solo el 0.1% entre regular y mala, esta percepción a conformidad fue la equivalente en el periodo anterior.

Cuadro No. 5

Porcentaje según calificación en las Encuestas de Percepción de Atención de Usuarios, aplicadas por Organismo de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, tercer trimestre 2022.

CALIFICACION DE LA ATENCION PRESENCIAL POR ORGANISMO						
ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	% DE PERCEPCION DEL USUARIO
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	0	0	255	19556	19811	100%
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	0	1	164	4574	4739	100%
SECRETARIA DE SALUD	0	2	234	3877	4113	100%
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	149	943	1092	100%
Subdireccion de Catastro Municipal	21	29	421	604	1075	95%
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	307	605	912	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	9	896	905	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	0	0	16	841	857	100%
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	0	0	21	829	850	100%
Oficina Tecnica Operativa de Cobro Persuasivo	0	0	4	761	765	100%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	1	671	672	100%
SECRETARIA DE TURISMO	0	0	0	615	615	100%
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	0	0	220	202	422	100%
Subdireccion de Tesoreria Municipal	0	3	249	141	393	99%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	0	0	39	316	355	100%
Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural	0	0	18	321	339	100%
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	0	0	173	147	320	100%
CALI 18	0	0	1	250	251	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	0	0	24	218	242	100%
CALI 6	0	0	28	212	240	100%
CALI 14	0	0	12	216	228	100%
Subsecretaria de Poblaciones y Etnias	0	0	16	208	224	100%
Subsecretaria de Inspeccion, Vigilancia y Control	0	0	1	175	176	100%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	0	3	69	56	128	98%
CALI 15	0	0	8	115	123	100%



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	0	0	1	94	95	100%
Unidad Administrativa Especial del Teatro Municipal	0	0	0	95	95	100%
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	18	76	94	100%
Subdireccion de Innovacion Digital	0	1	41	51	93	99%
CALI 12	0	0	14	76	90	100%
CALI 4	0	0	1	87	88	100%
CALI 2	0	0	0	85	85	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	0	0	1	70	71	100%
CALI rural	0	0	0	66	66	100%
CALI 20	0	0	0	61	61	100%
CALI 17	0	0	0	59	59	100%
Subsecretaria de Acceso a Servicios de Justicia	0	0	3	40	43	100%
CALI 19	1	0	0	41	42	98%
CALI 7	0	0	0	38	38	100%
CALI 1	0	0	24	13	37	100%
CALI 8	0	0	34	0	34	100%
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	0	13	10	23	100%
Subdireccion de Gestion Organizacional	0	0	0	9	9	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	0	0	0	7	7	100%
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	0	0	0	5	5	100%
Subdireccion de Planificacion del Territorio	0	0	0	3	3	100%
CALI 5	0	0	0	3	3	100%
CALI 21	0	0	0	2	2	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	1	1	100%
Subdireccion de Tramites, Servicios y Gestion Documental	0	0	0	1	1	100%
Subdireccion de Finanzas Publicas	0	0	0	1	1	100%
Contaduria General del Municipio de Santiago de Cali	0	0	0	1	1	100%
Subdireccion de Desarrollo Integral	0	0	0	1	1	100%
Subdireccion de Abastecimiento Estrategico	0	0	0	1	1	100%
Subdireccion de Gestion de Calidad Ambiental	0	0	0	1	1	100%
Subsecretaria Administrativa y Financiera	0	0	0	1	1	100%
Total	22	39	2589	38348	40998	
Porcentaje	0,1%	0,1%	6,3%	93,5%	100%	

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



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Como podemos apreciar de 19.811 encuestas aplicadas por la Subdirección de Impuestos y Rentas la totalidad fueron conformes, 19.556 de las cuales obtuvieron una calificación excelente y 255 calificaciones buenas, ninguna no conformidad, de las 4.739 encuestas aplicadas por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, 4.738 fueron conformes y solo 1 obtuvo una calificación regular, de las 4.113 encuestas aplicadas por la secretaria de salud solo 2 encuestas presentaron una calificación regular, de las 1.092 encuestas aplicadas por la Secretaria de Cultura todas obtuvieron calificación a conformidad por parte de los usuarios, en cuanto a las 1.075 encuestas aplicadas por la Subdirección de Catastro el 95% estuvieron a conformidad con 50 encuestas no conformes.

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

Cuadro No. 6

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

CONCEPTOS QUE GENERAN INCONFORMIDAD DE LOS USUARIOS						
	II TRIMESTRE 2022		III TRIMESTRE 2022		PORCENTAJE DIFERENCIA	
CONCEPTO	CANT	%	CANT	%	CANT	%
El trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención	2	6,1%	1	1,7%	-1	-4,4%
La preparación y dominio del tema	2	6,1%	1	1,7%	-1	-4,4%
Presentación personal	1	3,0%	0	0,0%	-1	-3,0%
El Tiempo de espera	20	60,6%	56	94,9%	36	34,3%
Ventilación, aseo, iluminación, mobiliario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Movilidad y accesibilidad	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otro, cual	8	24,2%	1	1,7%	-7	-22,5%
total cantidad de inconformidades	33		59		26	
Usuarios Inconformes	29	0,1%	58	0,1%	26	0,1%
Usuarios Conformes	43818	99,9%	40812	99,9%	52	-0,1%
TOTAL	43847		40870			



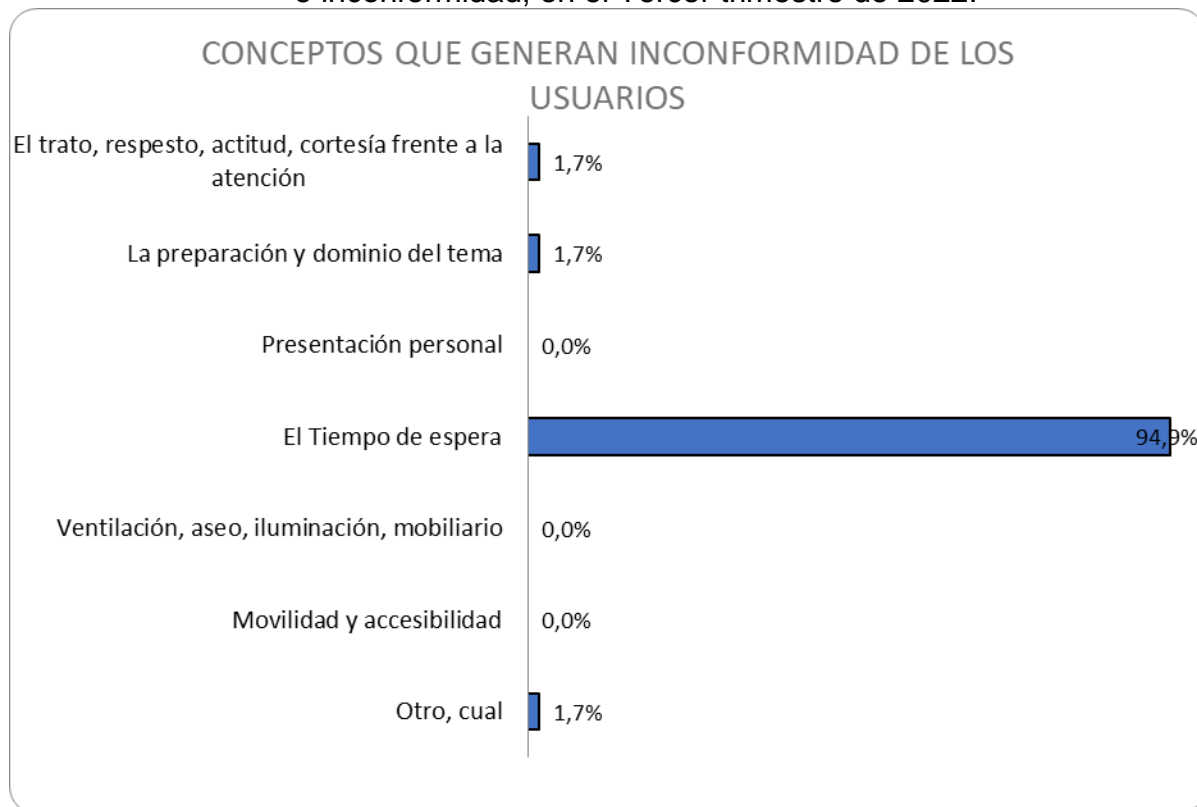
**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Cuadro No. 6, presenta la conformidad del usuario en la atención recibida en el canal presencial de 99.9% y un 0,1% de inconformidad, en donde destaca el motivo de tiempo de espera con 56 ocurrencias y una participación del 94,9% en cuanto a los conceptos de inconformidad manifestados por los usuarios. Los conceptos como trato, respeto y cortesía, como preparación y dominio del tema sufrieron una disminución de 4,4% con referencia al trimestre anterior.

Grafica No. 4

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



De acuerdo al grafico No.4 se puede observar que el concepto Tiempo de espera representa el mayor concepto de inconformidad por parte de los usuarios con el 94,9%, en el periodo anterior este mismo concepto presento una participación de 60,6% con 20 incidencias lo que denota un incremento importante del 34,3% a tener en cuenta para analizar sus causas por parte de los organismos que cuentan con puntos de atención a usuarios.

ENCUESTA DE PERCEPCION DE LA ATENCION DEL USUARIO. POR CANALES NO PRESENCIALES

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta para medir la Atención del Usuario por Canales No Presenciales.
TIPO DE ENCUESTA	Telefónico – virtual
POBLACIÓN OBJETIVO	Usuarios externos de los servicios ofrecidos por la Administración Central Distrital de Santiago
LUGAR DE APLICACIÓN	Call center de la Administración Central Distrital de Santiago de Cali.
MEDIOS DE RECEPCIÓN	La línea de atención 195, la línea gratuita 0108000222195, línea fija 6028879020 y el Chat asistido, el canal de radicación web de la página de la entidad, así como el correo contactenos@cali.gov.co
CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	7.735
RANGO DE FECHA DE APLICACIÓN	Julio - Septiembre 2022
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	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:

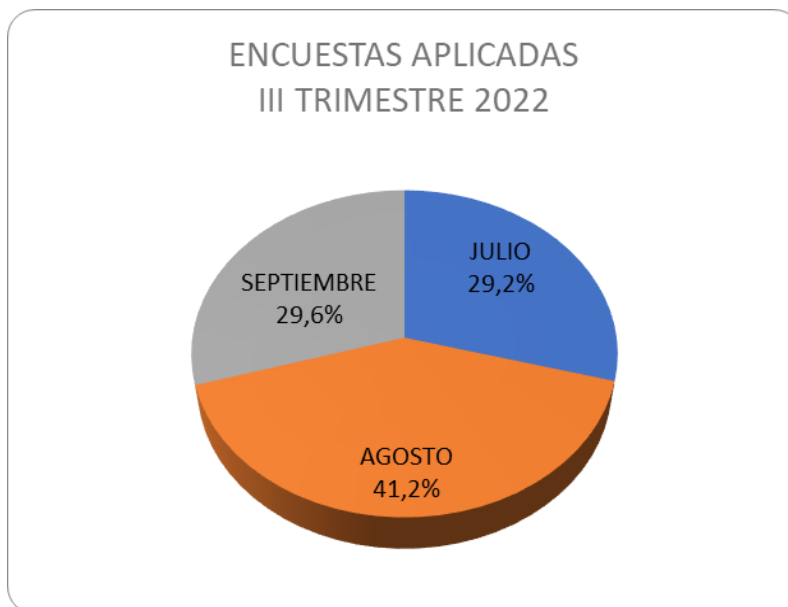
1. ¿Identifique el canal utilizado, virtual o telefónico?
2. ¿Cómo califica los servicios prestados a través del canal utilizado?

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

Cuadro No. 7 Cantidad de Encuestas aplicadas por mes durante el Tercer Trimestre de 2022

# DE ENCUESTAS APLICADAS POR MES			
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
2.259	3.186	2.290	7.735
29,2%	41,2%	29,6%	

Grafica No. 5



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

En total para este el tercer trimestre del año 2022, se aplicaron 7.735 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, línea fija 6028879020, el Chat institucional asistido, el Orfeo Web institucional y el correo electrónico contactenos@cali.gov.co. Lo que equivale a un incremento de 623 encuestas con referencia al segundo trimestre de 2022 que representan un 8,75%. Siendo el mes de agosto el de mayor aplicación con el 41,2%.

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



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PQRS y donde es el usuario de la Administración Central Distrital quien accede al formulario para el diligenciamiento directamente de la encuesta.

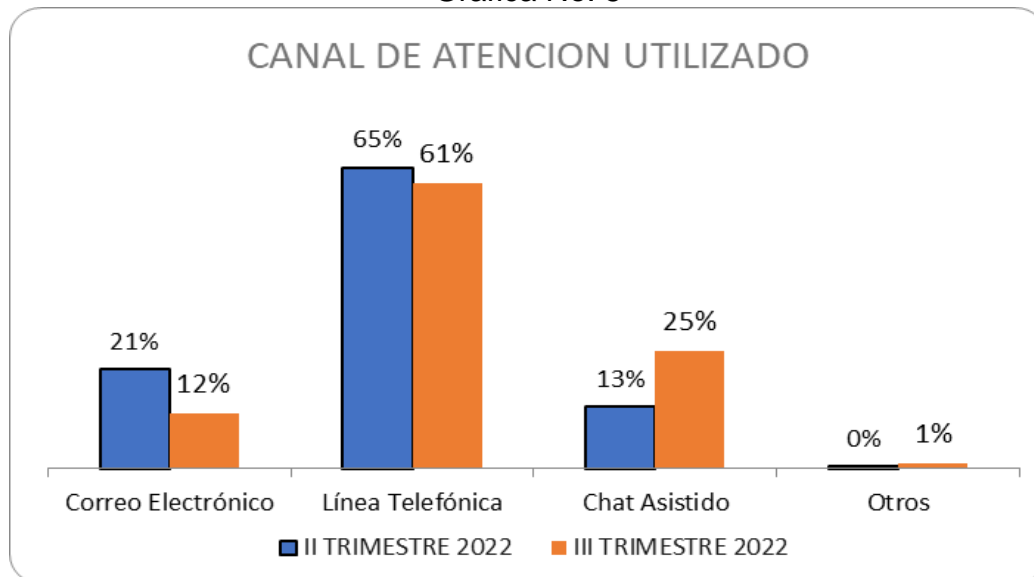
¿Identifique el canal utilizado, virtual o telefónico?

Cuadro No. 8

CANAL DE ATENCION UTILIZADO						
CANAL DE ATENCION	II TRIMESTRE 2022		III TRIMESTRE 2022		PORCENTAJE DE DIFERENCIA	
Correo Electrónico	1.522	21%	918	12%	-604	-9,5%
Línea Telefónica	4.613	65%	4.756	61%	143	-3,4%
Chat Asistido	943	13%	1.967	25%	1.024	12,2%
Otros	34	0%	94	1%	60	0,7%
TOTAL	7.112		7.735		623	0,0%

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

Grafica No. 5



Se observa un incremento significativo en la aplicación de la encuesta de percepción por el chat asistido en el tercer trimestre de 2022 con respecto al segundo trimestre con 12,2%, también la disminución de las encuestas diligenciadas a través del correo electrónico del 9,5% y en cuanto a la línea telefónica una disminución del 3,4% en su



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

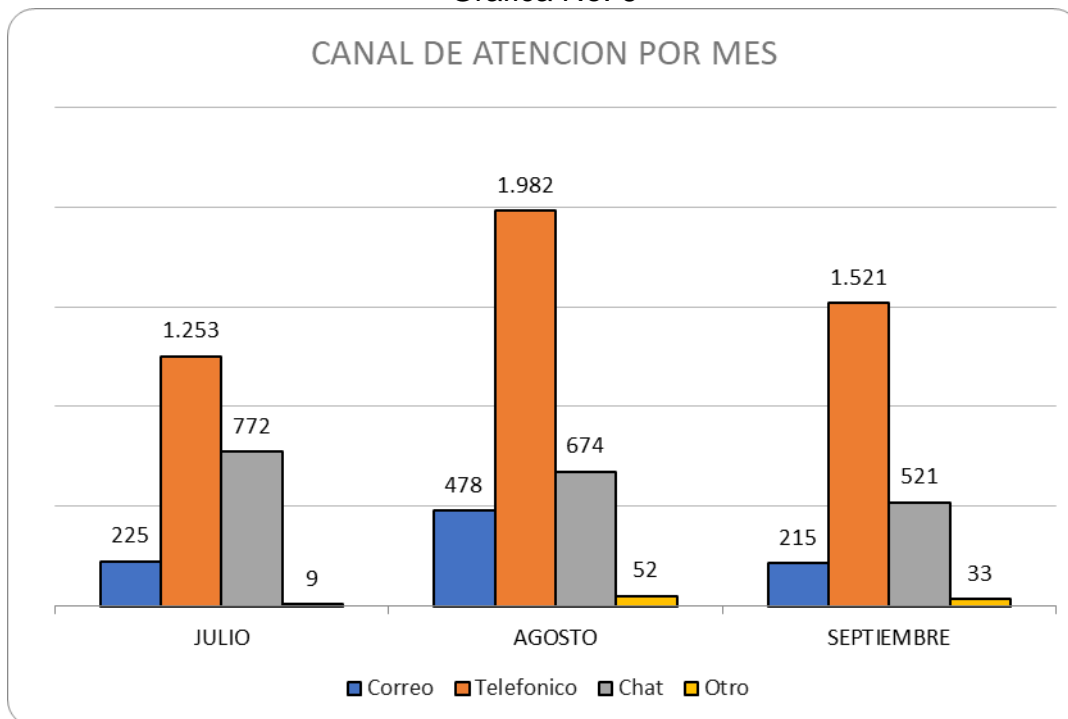
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

aplicación. En el periodo anterior la línea telefonica tambien presento la mayor aplicación de encuestas con el 65%.

Cuadro No. 9

CANAL DE ATENCION POR MES				
CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Correo Electrónico	225	478	215	918
Línea Telefónica	1.253	1.982	1.521	4.756
Chat Asistido	772	674	521	1.967
Otros	9	52	33	94
TOTAL	2.259	3.186	2.290	7.735

Grafica No. 6



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 lo que se refiere a la aplicación de las encuestas en los canales no presenciales discriminadas por mes durante el tercer trimestre de la vigencia 2022 el mes de mayor aplicación fue agosto con 3.186 y el canal de mayor aplicación fue la línea telefónica con 4.756 encuestas durante ese periodo.

Cuadro No. 10

¿COMÓ CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL CANAL DE ATENCIÓN?						
CALIFICACION	II TRIMESTRE 2022		III TRIMESTRE 2022		DIFERENCIA	
EXCELENTE	5.905	78,0%	5.412	70,0%	-493	-8,0%
BUENO	1.115	20,1%	2.148	27,8%	1.033	7,7%
REGULAR	53	0,7%	101	1,3%	48	0,6%
MALO	39	1,3%	74	1,0%	35	-0,3%
TOTAL	7.112	100,0%	7.735	100,0%	623	8,75%

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

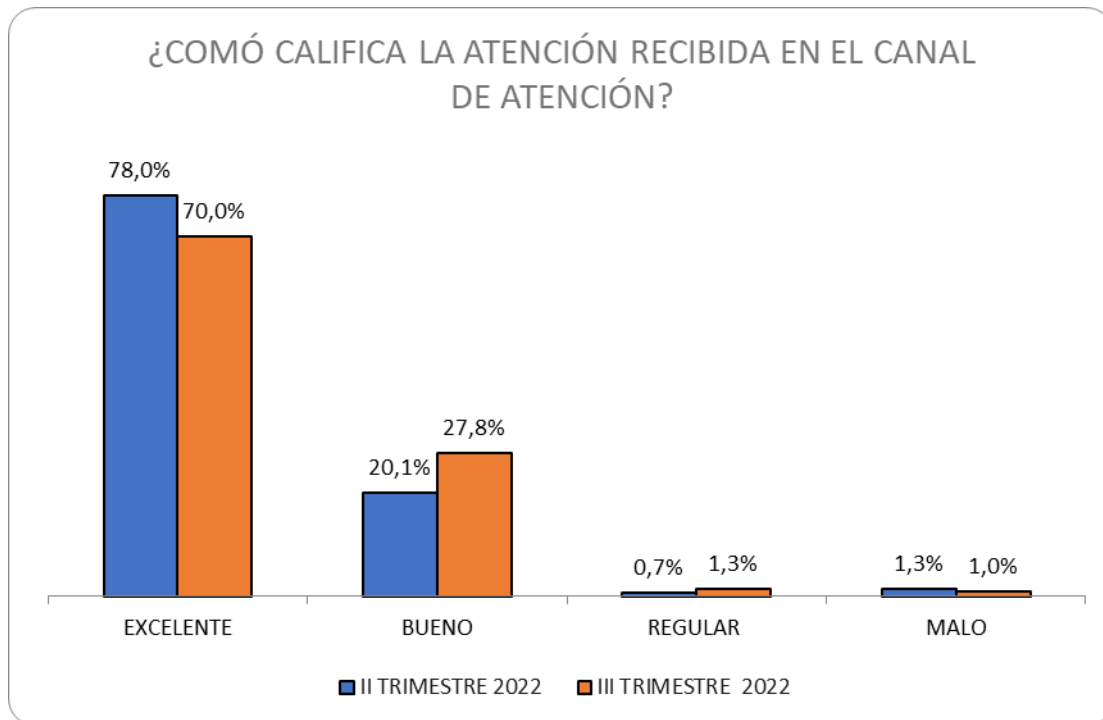
En el Cuadro No. 10 se aprecia que, para el tercer trimestre del año 2022 con respecto al segundo trimestre del año 2022, la calificación de Excelente se disminuyó en 8%, mientras que la calificación de buena atención se incrementó en 7,7%. En general la calificación en la percepción de atención de usuarios en los canales no presenciales, para el segundo trimestre de 2022 es conforme con un 97,7% de usuarios, disminuyendo en 0,3% 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 tercer trimestre del año 2022, con respecto al segundo trimestre, la calificación de Regular, aumento en un 0,6%, mientras que la calificación Malo disminuyo en un 0,3% lo cual es positivo para la entidad Distrital.

La información anterior, muestra un incremento sobre la aplicación de las encuestas de percepción de atención a usuarios en los canales no presenciales del 8,75% con referencia al trimestre anterior.

Grafica No. 7

Medición del nivel de Percepción de Atención al Usuario canal no presencial,
comparativo Segundo y Tercer 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 decrecido en el nivel Excelente, aunque ha aumentado en el nivel Bueno. Mientras que en la calificación de la atención en el nivel regular aumento y la mala percepción en la atención disminuyo.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

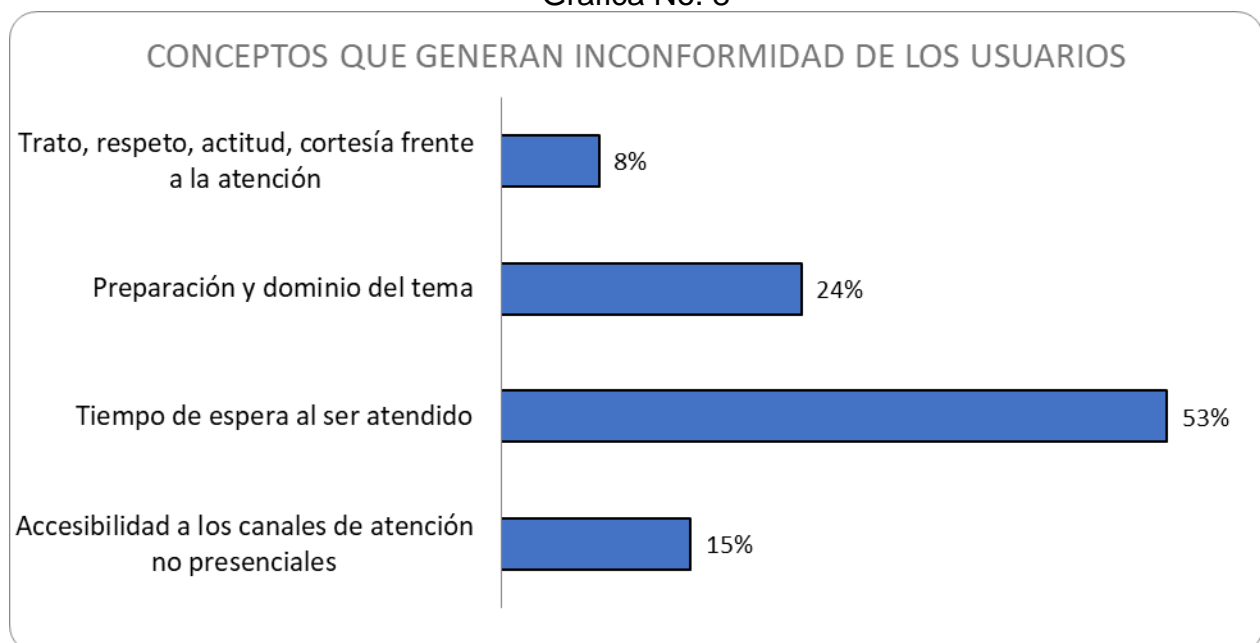
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Porcentaje de aspectos de inconformidad, según la percepción de la atención recibida por los usuarios en canales no presenciales, comparativo segundo y tercer trimestre 2022.

Cuadro No. 11

CONCEPTOS QUE GENERAN INCONFORMIDAD DE LOS USUARIOS						
CONCEPTO	II TRIMESTRE 2022		III TRIMESTRE 2022		PORCENTAJE DIFERENCIA	
			CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención	9	8%	15	8%	6	-0,5%
Preparación y dominio del tema	29	35%	46	24%	17	-10,6%
Tiempo de espera al ser atendido	47	56%	102	53%	55	-2,8%
Accesibilidad a los canales de atención no presenciales	23	27%	29	15%	6	-12,3%
total cantidad de inconformidades	108		192		84	
Usuarios Inconformes	92	1%	175	2%	83	1,0%
Usuarios Conformes	7020	99%	7560	98%	540	-1,0%
TOTAL ENCUESTAS	7112		7735		623	

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 99%, mientras que el restante 2% se encuentra inconforme, debido a aspectos en su orden importancia, como son: Tiempo de espera para ser atendido 53%, factor que disminuyó un 2,8% con referencia a la trimestre anterior, seguido de preparación y dominio del tema con el 24%, presentando una disminución de 10,6% con referencia al periodo anterior, a continuación accesibilidad a los canales de atención no presenciales con 15% con una disminución con referencia al trimestre anterior del 12,3%.

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 Tercer Trimestre
2022**

CALIFICACION DE LA ATENCION NO PRESENCIAL POR ORGANISMO						
ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	% DE PERCEPCION DEL USUARIO REFERENTE A LA ATENCION
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	52	35	293	3659	4039	98%
SECRETARIA DE SALUD	2	51	1235	332	1620	97%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	5	268	128	402	99%
CALI 6	0	0	56	168	224	100%
CALI 21	0	0	5	130	135	100%
CALI 15	0	0	9	124	133	100%
CALI 3	0	0	35	92	127	100%
CALI 12	0	0	2	91	93	100%
Subsecretaria de Poblaciones y Etnias	0	0	76	4	80	100%
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	0	0	2	76	78	100%
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	0	78	78	100%
CALI 18	0	0	0	75	75	100%
CALI 17	1	0	0	72	73	99%
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	0	0	13	59	72	100%
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	14	46	60	100%



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

CALI 1	1	0	28	28	57	98%
CALI 10	0	0	0	45	45	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	2	1	2	37	42	93%
CALI 14	0	0	1	39	40	100%
CALI 2	0	0	0	37	37	100%
CALI 20	0	0	1	35	36	100%
CALI 4	0	0	30	0	30	100%
CALI 11	0	0	9	20	29	100%
CALI 22	0	0	18	7	25	100%
CALI 8	0	0	21	0	21	100%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	6	2	3	3	14	43%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	2	2	5	3	12	67%
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	0	0	5	1	6	100%
Subsecretaria de Movilidad Sostenible y Seguridad Vial	0	0	3	2	5	100%
CALI 9	0	0	0	4	4	100%
Subsecretaria de Servicios de Movilidad	4	0	0	0	4	0%
DESPACHO DEL ALCALDE	0	1	1	1	3	67%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	0	1	2	0	3	67%
Subdireccion de Tramites, Servicios y Gestion Documental	0	0	1	2	3	100%
Subdireccion de Catastro Municipal	1	1	0	1	3	33%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	0	1	1	1	3	67%
Subdireccion de Innovacion Digital	0	0	1	1	2	100%
CALI 5	1	1	0	0	2	0%
CALI 13	0	0	2	0	2	100%
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	1	1	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	0	0	0	1	1	100%
Oficina Tecnica Operativa de Cobro Coactivo	0	0	1	0	1	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	0	0	1	0	1	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	0	0	0	1	1	100%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	1	0	0	0	1	0%
Subsecretaria de Inspeccion, Vigilancia y Control	0	0	0	1	1	100%
Subsecretaria de la Primera Infancia	0	0	0	1	1	100%



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

Subsecretaria de Promocion, Prevencion y Produccion Social de la Salud	0	0	0	1	1	100%
Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	0	0	1	0	1	100%
Subsecretaria de Planeacion Sectorial	0	0	1	0	1	100%
CALI 16	0	0	0	1	1	100%
CALI 19	0	0	1	0	1	100%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	0	1	1	100%
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	0	0	1	0	1	100%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	0	0	0	1	1	100%
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	0	0	0	1	1	100%
Unidad Administrativa Especial del Teatro Municipal	0	0	0	1	1	100%
Total	74	101	2148	5412	7735	
Porcentaje	1%	1%	28%	70%	100%	

Como se aprecia de 4.039 encuestas aplicadas para la Secretaria de Desarrollo Territorial y participación Ciudadana 3.952 fueron conformes, se presentaron 87 encuestas que obtuvieron una calificación regular o mala para una percepción del 98%, de las 1.620 encuestas aplicadas para la Secretaria de Salud presento una percepción del 97% con 1.567 fueron conformes y 53 no conformes, de las 402 encuestas aplicadas en la secretaria de Educación 396 fueron conformes con 6 calificaciones no conformes por parte de los usuarios para una percepción del 99%, en el CALI 6 de 224 encuestas aplicadas la totalidad fueron conformes con 168 calificaciones excelentes, seguidas del CALI 21 con 135 calificaciones a conformidad 130 de las cuales fueron excelentes.

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.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

Cuadro No. 13
Aplicación de las Encuestas por Organismo y por Canal de Atención No Presencial en el Tercer Trimestre 2022

APLICACIÓN DE 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	359	3428	231	21	4039
SECRETARIA DE SALUD	4	82	1532	2	1620
SECRETARIA DE EDUCACION	391	0	3	8	402
CALI 6	2	221	1	0	224
CALI 21	2	133	0	0	135
CALI 15	3	130	0	0	133
CALI 3	10	75	42	0	127
CALI 12	1	92	0	0	93
Subsecretaria de Poblaciones y Etnias	0	77	3	0	80
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	19	11	48	0	78
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	78	0	78
CALI 18	0	75	0	0	75
CALI 17	6	67	0	0	73
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	51	21	0	0	72
SECRETARIA DE CULTURA	1	0	0	59	60
CALI 1	5	50	2	0	57
CALI 10	0	45	0	0	45
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	8	34	0	0	42
CALI 14	1	39	0	0	40
CALI 2	0	37	0	0	37
CALI 20	2	34	0	0	36
CALI 4	0	30	0	0	30
CALI 11	0	29	0	0	29
CALI 22	2	21	2	0	25
CALI 8	0	20	0	1	21
SECRETARIA DE MOVILIDAD	9	1	3	1	14
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	6	0	6	0	12
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	0	0	6	0	6
Subsecretaria de Movilidad Sostenible y Seguridad Vial	2	0	3	0	5



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

CALI 9	0	4	0	0	4
Subsecretaria de Servicios de Movilidad	4	0	0	0	4
DESPACHO DEL ALCALDE	3	0	0	0	3
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	3	0	0	0	3
Subdireccion de Tramites, Servicios y Gestion Documental	2	0	1	0	3
Subdireccion de Catastro Municipal	2	0	1	0	3
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	2	0	1	0	3
Subdireccion de Innovacion Digital	2	0	0	0	2
CALI 5	1	0	1	0	2
CALI 13	2	0	0	0	2
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	0	0	0	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	1	0	0	0	1
Oficina Tecnica Operativa de Cobro Coactivo	1	0	0	0	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	0	0	0	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	0	0	0	1	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	1	0	0	0	1
Subsecretaria de Inspeccion, Vigilancia y Control	1	0	0	0	1
Subsecretaria de la Primera Infancia	1	0	0	0	1
Subsecretaria de Promocion, Prevencion y Produccion Social de la Salud	1	0	0	0	1
Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	0	0	1	0	1
Subsecretaria de Planeacion Sectorial	0	0	1	0	1
CALI 16	1	0	0	0	1
CALI 19	0	0	0	1	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	1
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	1	0	0	0	1
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	1	0	0	0	1
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	1	0	0	0	1
Unidad Administrativa Especial del Teatro Municipal	0	0	1	0	1
Total	918	4756	1967	94	7735
Porcentaje	12%	61%	25%	1%	100%

Como se aprecia de 4.039 encuestas aplicadas para la Secretaria de Desarrollo Territorial y participación Ciudadana 3.428 fueron realizadas a través de la línea telefónica y 359 por medio del correo electrónico, de las 1.620 encuestas aplicadas para la Secretaria de Salud, 1.532 fueron aplicadas a través del chat asistido, de las



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

402 encuestas aplicadas por la secretaria de educación, 391 fueron a través del correo electrónico, de las 224 encuestas del CALI 6 de bienestar 221 fueron a través de la línea telefónica, de las 135 encuestas del CALI 21, 133 fueron aplicadas por medio de la línea telefónica.

En términos generales el 61% de las encuestas en los canales no presenciales fueron aplicadas a través de la línea telefónica, el 25% a través del chat asistido y solo el 12% de las mismas se aplicaron por medio del correo electrónico, lo que nos indica con referencia al trimestre anterior que aumento la aplicación de encuestas a través del chat asistido de manera importante.

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 observa una leve disminución en la aplicación de encuestas de percepción de atención de usuarios por el canal presencial (6,69%), pudiendo significar algunos aspectos como: menor disposición del personal para aplicación de la herramienta, menor cantidad de usuarios en los puntos de atención de los organismos, entre muchos otros. Según las encuestas aplicadas por medio del canal presencial, la percepción de atención por los usuarios es excelente con un 93,5% y Buena con el 6,3%, lo que equivale a un 99,9% de conformidad en los usuarios denotando empoderamiento del recurso humano que brinda la atención, cuestión esta, que se corrobora con la percepción del usuario.

Es importante mencionar el incremento en la aplicación de las Encuestas de Percepción de Atención a Usuarios por medio del canal no presencial (8,75%). De acuerdo a la calificación de los usuarios a través de la encuestas de percepción la atención por los canales no presenciales es excelente con un 70% y buena con un 27,8% de participación, lo que equivale a una conformidad en la atención del 97,8%.

Los canales no presenciales a cargo de la sala de atención del Centro Administrativo Distrital, han consolidado su crecimiento durante la vigencia 2022, debido al conocimiento y apropiación por parte de la ciudadanía y la divulgación de los mismos por parte de la Secretaria 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



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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.

Desde la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana organismo líder del proceso de atención al usuario se brindan de manera permanente capacitaciones en protocolos de atención al usuario a los funcionarios que atienden público en los diferentes organismos con el objetivo de mejorar la calidad en la atención y que esta sea de manera oportuna y que cumpla con las expectativas de la ciudadanía que se acerca a los puntos de atención de la Entidad. También se refuerzan de manera constante los lineamientos del proceso frente al procedimiento Medición de la percepción, mediante la aplicación de las encuestas de atención para que los funcionarios reconozcan la importancia de conocer como perciben la atención los usuarios y apropien estos lineamientos.

RECOMENDACIONES

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

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

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

El análisis del porqué 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 y a través de los diferentes canales de atención.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La recomendación a los organismos que cuentan con puntos de atención para que sus funcionarios reciban las capacitaciones en protocolos de atención para de esta manera mejorar al poder brindar a los usuarios una atención oportuna y de calidad.

Elaboró: Carlos Eduardo Cardona Prada – Profesional Universitario

Víctor Daniel Castillo Beltrán – Profesional del Proceso - Contratista