

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 enero y marzo del año 2023, tomando como base los datos registrados en el Sistema de Gestión documental ORFEO.

Elaboró: Andrés Felipe Arias López
Contratista

Revisó: Sandra Patricia Parra Ñáñez
Profesional Universitario

Aprobó: Diana Patricia Moreno Cetina
Subdirectora

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

Abril de 2023

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

INFORMES DE SERVICIO AL CIUDADANO ENERO – MARZO DE 2023

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:

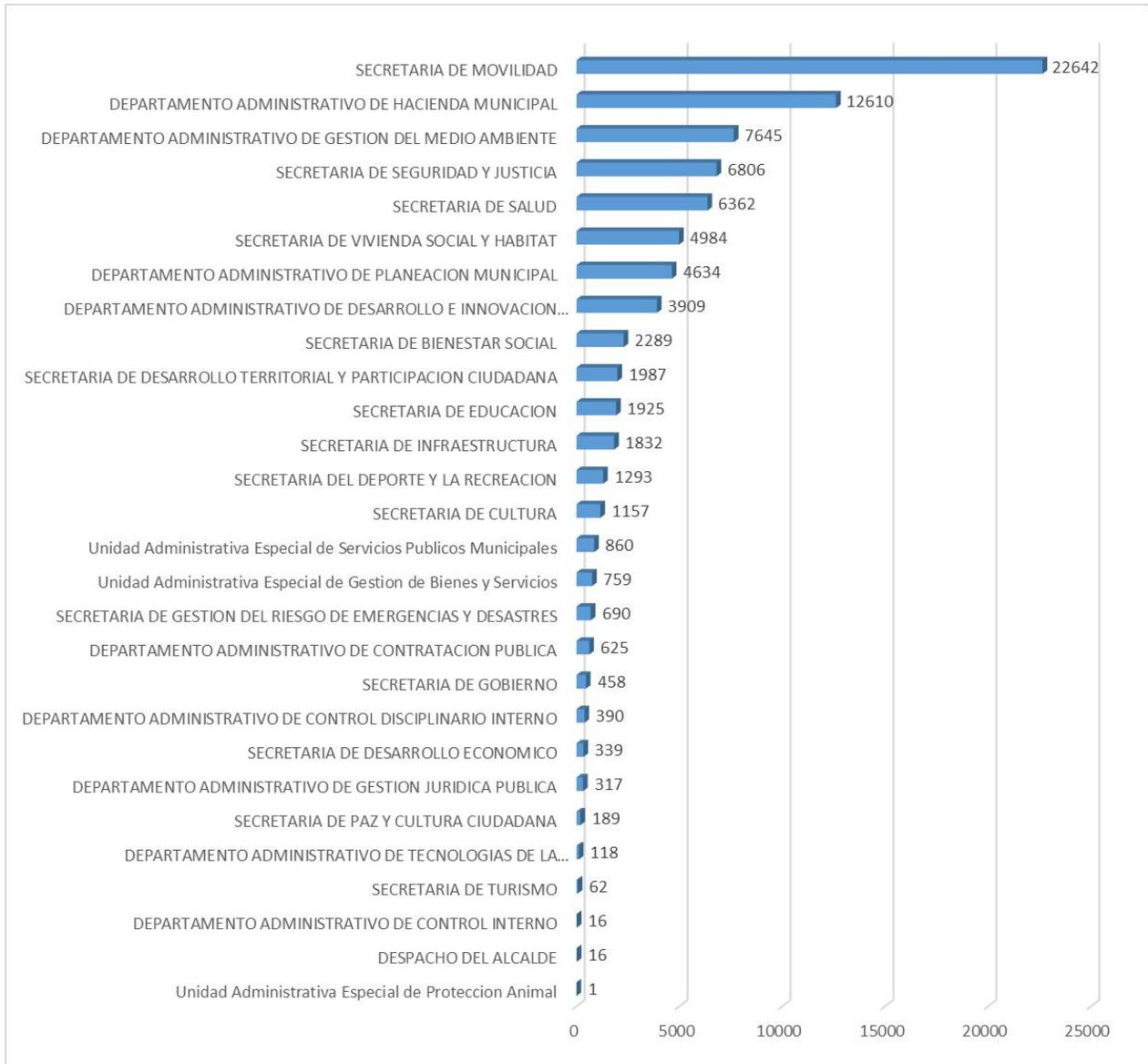
- Seguimiento a la atención oportuna de las comunicaciones.
- Satisfacción del Usuario.
- Ejes temáticos
- Conclusiones y Recomendaciones.
- Medición de la percepción de la atención al usuario, por el canal presencial y canales no presenciales. *(informe preparado por la Secretaría de Desarrollo Territorial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

CÓDIGO	ORGANISMO	1er TRIM	ACUMULADO 2023
4112	DESPACHO DEL ALCALDE	16	16
4112	SECRETARIA DE GOBIERNO	458	458
4121	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	317	317
4123	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	16	16
4124	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	390	390
4131	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	12610	12.610
4132	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	4634	4.634
4133	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	7645	7.645
4134	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	118	118
4135	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	625	625
4137	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	3909	3.909
4143	SECRETARIA DE EDUCACION	1925	1.925
4145	SECRETARIA DE SALUD	6362	6.362
4146	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	2289	2.289
4147	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	4984	4.984
4148	SECRETARIA DE CULTURA	1157	1.157
4151	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1832	1.832
4152	SECRETARIA DE MOVILIDAD	22642	22.642
4161	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	6806	6.806
4162	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1293	1.293
4163	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	690	690
4164	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	189	189
4171	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	339	339
4172	SECRETARIA DE TURISMO	62	62
4173	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1987	1.987
4181	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	759	759
4182	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	860	860
4183	Unidad Administrativa Especial de Proteccion Animal	1	1
Total Alcaldía Distrital de Santiago de Cali		84.915	84.915

COMUNICACIONES RECIBIDAS POR ORGANISMO AÑO 2023



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

Comunicaciones recibidas en el primer (I) trimestre según su tipificación

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

TIPO DE COMUNICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	%
Demanda	1	3		4	0%
Entes de Control	354	394	448	1196	1%
Incidente de Desacato	22	19	19	60	0%
Informativa	61	775	4308	5144	6%
Otros	6497	13460	7109	27066	32%
Peticion entre Autoridades	1261	1787	2448	5496	6%
Peticion Prioritaria	132	155	215	502	1%
Peticion Consulta	103	209	197	509	1%
Peticion de Información	532	1358	677	2567	3%
Peticion General	7689	13215	10805	31709	37%
Queja	107	743	214	1064	1%
Reclamo	146	483	398	1027	1%
Recurso Apelación	8	28	31	67	0%
Recurso Reconsideración	21	71	16	108	0%
Recurso Reposición	37	28	47	112	0%
Solicitud	13	52	41	106	0%
Solicitudes de revocatoria directa	205	260	179	644	1%
Sugerencias			1	1	0%
Tutela	589	577	687	1853	2%
Trámites y servicios	1.582	1.918	2.180	5.680	7%
TOTAL GENERAL	19.360	35.535	30.020	84.915	100%

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS COMUNICACIONES ENERO – MARZO 2023

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, responsable de realizar seguimiento, control y medición de la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios ante los diferentes organismos, realiza el análisis de la información correspondiente al periodo comprendido entre enero y marzo del año 2023, tomando como base los datos registrados de las respuestas elaboradas en el Sistema de Gestión documental ORFEO.

La información contenida en las tablas refleja los registros tal y como se encuentran en la bases de datos de del sistema.

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
Demanda	1	1	100%	0	0%
Entes de Control	1363	750	55%	613	45%
Incidente de Desacato	29	5	17%	24	83%
Otros	6548	3327	51%	3221	49%
Peticion entre Autoridades	5250	3279	62%	1971	38%
Peticion Prioritaria	494	292	59%	202	41%
Peticion Consulta	298	283	95%	15	5%
Peticion de Información	1952	821	42%	1131	58%
Peticion Documentos	5	0	0%	5	100%
Peticion General	26542	15572	59%	10970	41%
Queja	431	255	59%	176	41%
Reclamo	410	247	60%	163	40%
Recurso Apelación	48	44	92%	4	8%
Recurso Reconsideración	99	98	99%	1	1%
Recurso Reposición	128	85	66%	43	34%
Solicitud	31	16	52%	15	48%
Solicitudes de revocatoria directa	332	326	98%	6	2%
Sugerencias	1	0	0%	1	100%
Tutela	1081	68	6%	1013	94%
Trámites y Servicios	8301	5132	62%	3169	38%
Total general	53.344	30.601	57%	22.743	43%

La siguiente tabla, refleja la cantidad de respuestas generadas por organismo durante el periodo enero y marzo de 2023. La cantidad y porcentaje de respuestas que se generaron dentro de los tiempos que la normativa tiene definida para los diferentes tipos de comunicaciones y la cantidad y porcentaje de respuestas que se generaron para comunicaciones ya vencidas.

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

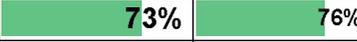
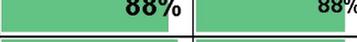
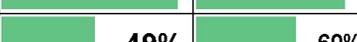
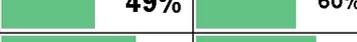
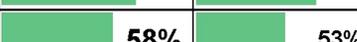
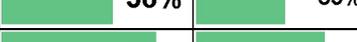
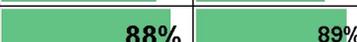
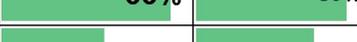
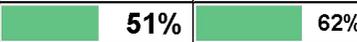
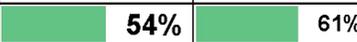
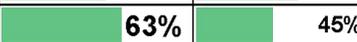
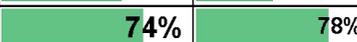
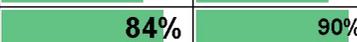
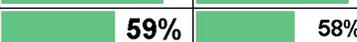
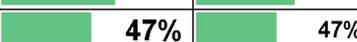
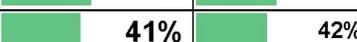
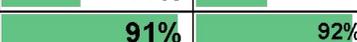
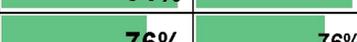
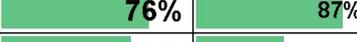
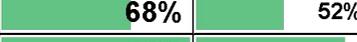
ATENCIÓN DE COMUNICACIONES SEGÚN NORMATIVA ENERO – MARZO 2023						
CODIGO	ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	TOTAL
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	156	76%	49	24%	205
4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	57	74%	20	26%	77
4123010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	7	88%	1	13%	8
4124010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	201	88%	28	12%	229
4131010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	5.833	60%	3.937	40%	9.770
4132010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	3.936	71%	1.616	29%	5.552
4133010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	2.215	53%	1.995	47%	4.210
4134010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	63	76%	20	24%	83
4135010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	49	89%	6	11%	55
4137010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	1.566	69%	689	31%	2.255
4143010	SECRETARIA DE EDUCACION	632	62%	384	38%	1.016
4145010	SECRETARIA DE SALUD	2.584	61%	1.676	39%	4.260
4146010	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	744	45%	894	55%	1.638
4147010	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	653	78%	187	22%	840
4148010	SECRETARIA DE CULTURA	481	90%	52	10%	533
4151010	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	605	58%	440	42%	1.045
4152010	SECRETARIA DE MOVILIDAD	5.497	47%	6.121	53%	11.618
4161010	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	2.876	42%	4.010	58%	6.886
4162010	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	706	92%	58	8%	764
4163010	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	288	76%	90	24%	378
4164010	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	133	87%	20	13%	153
4171010	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	77	52%	71	48%	148
4172010	SECRETARIA DE TURISMO	59	88%	8	12%	67
4173010	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	596	80%	147	20%	743
4181010	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	387	83%	80	17%	467
4182010	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	200	58%	144	42%	344
TOTAL		30.601	57%	22.743	43%	53.344

Entre los meses de enero a marzo de 2023 en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali se generaron un total de 53.344 respuestas a las comunicaciones presentadas por los usuarios. Se consideran todos los tipos documentales evidenciados en ORFEO.

Comparativo trimestral de gestión de respuesta

La tabla presenta el resultado de la gestión correspondiente al primer trimestre del año de 2023. 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 2022	ENE - MAR 2023	Gráfico
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	73%	76%	
4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	72%	74%	
4123010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	88%	88%	
4124010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	92%	88%	
4131010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	49%	60%	
4132010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	70%	71%	
4133010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	58%	53%	
4134010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	81%	76%	
4135010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	88%	89%	
4137010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	54%	69%	
4143010	SECRETARIA DE EDUCACION	51%	62%	
4145010	SECRETARIA DE SALUD	54%	61%	
4146010	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	63%	45%	
4147010	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	74%	78%	
4148010	SECRETARIA DE CULTURA	84%	90%	
4151010	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	59%	58%	
4152010	SECRETARIA DE MOVILIDAD	47%	47%	
4161010	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	41%	42%	
4162010	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	91%	92%	
4163010	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	76%	76%	
4164010	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	76%	87%	
4171010	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	68%	52%	
4172010	SECRETARIA DE TURISMO	98%	88%	
4173010	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	70%	80%	
4181010	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	82%	83%	
4182010	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	63%	58%	
ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI		54%	57%	

De conformidad con los datos anexos se puede inferir que la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali refleja un resultado positivo con relación al cuarto trimestre del año 2022, reflejando un indicador de eficiencia para la atención oportuna de las comunicaciones equivalente al 57% para el periodo enero – marzo de 2023.

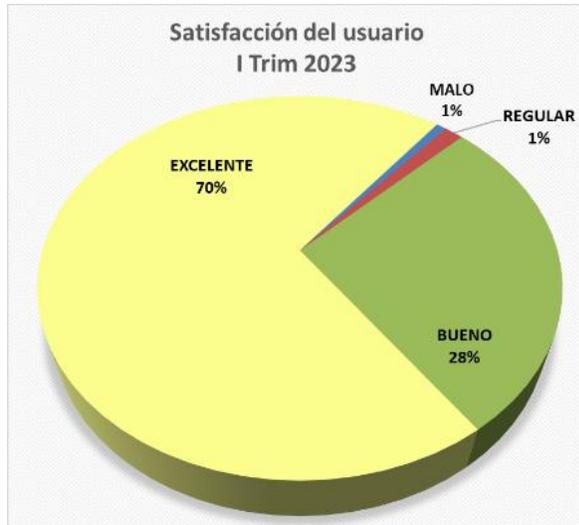
**INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
ENERO – MARZO DE 2023**

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

Nivel de Satisfacción de Usuario Administración Central

Durante el periodo se recibieron un total de 7.375 encuestas de 22 organismos a través de las cuales los usuarios evaluaron 54 trámites u otros procedimientos administrativos (OPA) y respuestas a derechos a petición. La siguiente tabla presenta el total de encuestas por organismo.

ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total general
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	1		1	1	3
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO				4	4
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	6	2	11	33	52
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA				6	6
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	2	1	791	267	1.061
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	5	6	42	577	630
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM				2	2
DESPACHO DEL ALCALDE	1				1
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1	1			2
SECRETARIA DE CULTURA	4	1	19	433	457
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3	10	36	10	59
SECRETARIA DE EDUCACION	1		1	28	30
SECRETARIA DE GOBIERNO			2	2	4
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA			30	2.119	2.149
SECRETARIA DE MOVILIDAD		1	9	39	49
SECRETARIA DE SALUD	9	12	654	994	1.669
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA		13	67	354	434
SECRETARIA DE TURISMO			13	18	31
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT		1	1	1	3
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1		237	254	492
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios				24	24
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	22	53	112	26	213
Total general	56	101	2.026	5.192	7.375



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%.

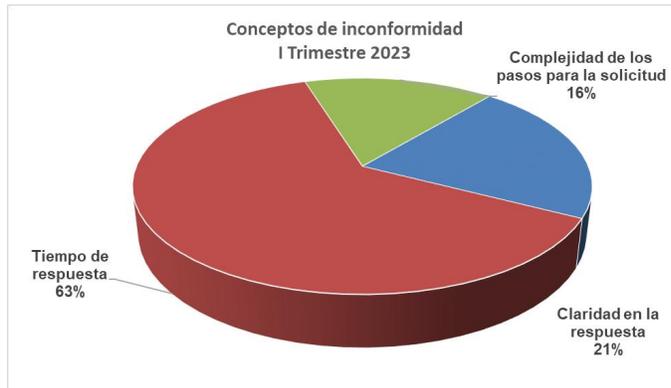
Registro de Conceptos de Inconformidad

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	TOTAL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	5	5	1	11
Acreditación o Certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta	4	4	1	9
Respuesta a Derechos de Petición	1	1	0	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	2	1	0	3
Certificado Catastral	1	0	0	1
Impresión de facturas para pago de impuestos	0	1	0	1
Certificado de paz y salvo.	1	0	0	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	5	3	4	12
Respuesta a Derechos de Petición	0	2	0	2
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBEN	1	0	3	4
Línea de demarcación	1	0	0	1
Permiso con formalidades plenas para movilización de carga indivisible, extradimensionada y/o extrapesada	1	0	0	1
Esquema Vial.	1	0	0	1
Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	1	1	1	3
SECRETARIA DE CULTURA	0	4	0	4
Respuesta a Derechos de Petición	0	1	0	1
Servicios Bibliotecarios	0	3	0	3
SECRETARIA DE EDUCACION	0	1	0	1
Ascenso en el escalafon nacional docente	0	1	0	1
SECRETARIA DE MOVILIDAD	0	0	1	1
Cambio de licencia de conducción por mayoría de edad	0	0	1	1
SECRETARIA DE SALUD	11	10	0	21
Respuesta a Derechos de Petición	11	10	0	21
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	1	11	1	13
Respuesta a Derechos de Petición	1	9	1	11
Autorización de Ocupación de Inmuebles	0	1	0	1
Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas.	0	1	0	1

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

ORGANISMO	Suma de Claridad en la respuesta	Suma de Tiempo de respuesta	Suma de Complejidad de los pasos para la	TOTAL
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	0	0	1	1
Reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas	0	0	1	1
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1	1	1	3
Respuesta a Derechos de Petición	1	1	0	2
Entrega de Ayudas Técnicas a Personas con Discapacidad.	0	0	1	1
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	7	6	1	14
Respuesta a Derechos de Petición	7	6	1	14
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	0	60	16	76
Respuesta a Derechos de Petición	0	60	16	76
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	1	0	0	1
Concepto de Calidad de Bien para Inmuebles Propiedad de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.	1	0	0	1
DESPACHO DEL ALCALDE	1	0	0	1
Respuesta a Derechos de Petición	1	0	0	1
Total general	35	102	26	163



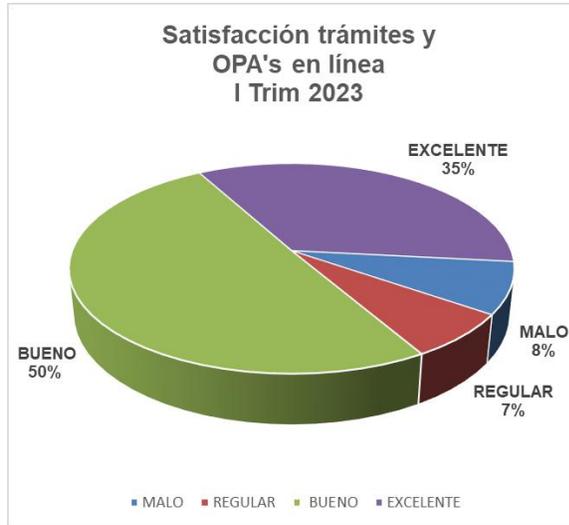
El concepto de inconformidad que presenta mayor cantidad de registros es “suma de tiempo de respuesta”. Estas manifestaciones se evidencian en mayor proporción en las respuestas a “Respuesta a Derechos de Petición” de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales.

Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en línea

Durante el transcurso del primer trimestre del año se registraron 3.656 encuestas a través de las cuales los usuarios evaluaron cuatro trámites u OPA dispuestos a través de canales electrónicos. La siguiente tabla presenta el total de encuestas y los trámites/servicios evaluados.

TRÁMITE OPA EN LINEA	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total general
Concepto uso del suelo				1	1
Permiso para espectáculos públicos	1				1
Presentación Medios Magnéticos	5		1		6
Radicación PQRS	284	255	1842	1267	3648
Total general	290	255	1843	1268	3656

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

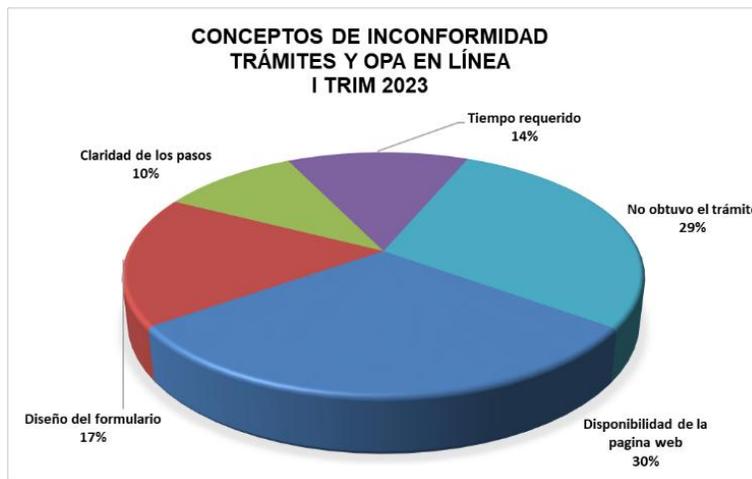


El nivel de satisfacción para los trámites y servicios ofrecidos en línea presenta un nivel del 85%, correspondiente a las calificaciones registradas en los rangos de “excelente” y “bueno”. Se evidencia entonces un nivel de inconformidad representando un 15% de usuarios que calificaron con los rangos “regular” y “malo”.

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

CONCEPTOS DE INCONFORMIDAD

TRÁMITE/SERVICIO 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
Concepto uso del suelo	0	0	0	0	0
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	1	0	0	0	1
Presentación Medios Magnéticos	3	1	0	0	3
Radicación PQRS	188	109	65	86	178
Total general	192	110	65	86	182



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

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 12.243 registros de ejes temáticos realizados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO durante los meses de enero a marzo del 2023.

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Información	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
4112020	3	4			12	8					27
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3	4			12	8					27
eventos						1					1
informes	2	2			5	1					10
solicitud de certificaciones publicación, premios, otras						1					1
solicitud de información	1	2				1					4
solicitudes de cita						1					1
solicitudes de copias de decretos resoluciones y acuerdos					6	3					9
trámite interno documentos para firma alcalde					1						1
4121010	5	2			3	24				2	36
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	5	2			3	24				2	36
acciones constitucionales	1					1				2	4
conceptos jurídicos					1	2					3
normatividad	4	2			2	9					17
pagos de sentencias						4					4
procesos judiciales						8					8
4123010	2					2					4
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	2					2					4
requerimientos de entes externos de control	2					2					4
4124010	13	5	3		7	79	79				186
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	13	5	3		7	79	79				186
Acoso Laboral						3	2				5
certificación disciplinario						2					2
copias de autos y/o expedientes			2		3	11					16
Extralimitación de Funciones / Abuso de Autoridad	1	1				6	33				41
Incumplimiento de Deberes	6	1				7	38				52
información sobre los procesos	1	1	1		1	17					21
Omitir y retardar o no suministrar respuestas oportunas a las peticiones						1	6				7
reiteración de una solicitud		1									1
Solicitud Citación/ Reprogramar Citación						9					9
Solicitud de Archivo						4					4
solicitud de informacion	5	1			2	18					26
Traslado a otra entidad / Organismo						1					1
traslado de expediente a otro organismo					1						1
4131010	18	154	48	43	100	2027	19	17	1	5	2432
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	5	131	30	41	26	1161	17	10	1	2	1424
actualización de datos del contribuyentes - cuenta corriente		1		1	1	55					58
antecedentes administrativos		1		5	1	100	4				111
aplicación actos administrativos - cuenta corriente						2					2
boletín de deudores morosos						2					2
cambio de propietario o poseedor del bien inmueble						1					1
cancelación de actividad económica - fiscalización						1					1
certificado catastral		4				1					5

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	Tutela	Total general
Certificado Plano Predial Catastral		1			1						2
Concepto Juridico Tributario				1		1					2
Conceptos Tributarios						3					3
consulta de la base catastral alfanumerica						13					13
copias predial					2						2
copias rentas varias						1					1
corrección de área y linderos						8					8
corrección de datos jurídicos del propietario			1			5					6
corrección de nomenclatura						1					1
desembargos predial					2	27					29
desembargos industria y comercio						1					1
devolución de documentos			1			1					2
Devolución de documentos catastrales						3					3
embargos predial						1					1
embargos rentas varias						1					1
englobe y desenglobe de dos o mas predios		2	7			11					20
espectaculos publicos y espectaculos publicos del deporte						1					1
excepciones mandamiento de pago rentas varias						1					1
exoneración de impuesto				3		29			1		33
exoneración por patrimonio cultural						2		1			3
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros		3		15	6	282	1				307
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros - fiscalización				1	1	28					30
impuesto predial unificado					1	9	1				11
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		3	3			11					17
Información de los predios inscritos en el Censo Catastral		3	1	2		20		1			27
información de trámite catastral			3	1		26					30
información industria y comercio		2		6	3	224	1	2			238
información predial					2	7					9
información recaudo de impuesto						3					3
información rentas varias				1		1					2
información tributaria - fiscalización	1			2	1	54					58
inscripción de mejoras en predio ajeno		1	4			23					28
liquidación del impuesto						1					1
liquidaciones privadas						1					1
oficio juzgados	1	29		1		4					35
pago de la deuda						1					1
perdida de la fuerza ejecutona						1					1
prescripción impuesto predial						5					5
recursos industria y comercio		1									1
recursos reconsideración						4					4
reducción de tarifa						42	10				52
requerimientos entes de control	2					1					3
requerimientos entes de control	1					1					2
respuesta a requerimiento especial						1					1
respuesta inexactos						1					1
revisión de avalúo		1	2			33		1			37
revisión y ajuste de la cuenta corriente						45		4			51
Revocatoria de Oficio						3					3
solicitud de carta y/o ficha catastral						4					5
solicitud de informacion		76	8	2	5	51					142
Traslado por incompetencia						1					1
tutela industria y comercio										2	2
Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales	3	9		1	51	398	1	5			468
actualización de datos del contribuyentes - cuenta corriente		1				39					40
antecedentes administrativos	2					25	8	1			36
aplicación de resolución						1					1
Devolución y/o Compensación Determinación		2				49		2			53
extinción de dominio						1					1
FISCALIZACIÓN A LA SOLICITUD DE CANCELACION DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL		1				8		1			216
Fiscalización a la solicitud de cancelación de la actividad comercial						1					1
Fiscalización de otros tributos (Espectaculos publicos y EP del Deporte, Derecho de explotación sobre el juego de rifas locales, ventas por el sistema de clubes y Delineación Urbana, Publicidad exterior visual)						3					3
Fiscalización de otros tributos espectáculos públicos y espectáculos públicos del deporte						4					4
FISCALIZACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE EL SERVICIO ALUMBRADO PUBLICO		1			2	16					19
Fiscalización del impuesto sobre el servicio alumbrado publico						1					1
FISCALIZACIÓN ESTAMPILLA PROCULTURA, PRODESARROLLO URBANO Y CONTRIBUCION SOBRE CONTRATOS DE OBRAS PUBLICAS EN LAS ENTIDADES DESCENTRALIZADAS		1									1
Fiscalización estampilla procultura, prodesarrollo urbano y contribución sobre contratos de obras públicas en las entidades descentralizadas		1									1
FISCALIZACIÓN INEXACTOS A TODOS LOS TRIBUTOS				1	8	28					37
Fiscalización inexactos a todos los tributos		1			5	5					11
FISCALIZACIÓN OMISOS DE TODOS LOS TRIBUTOS					1	22		1			24
Fiscalización omisos de todos los tributos						7		1			8
Liquidación de los tributos: delineación urbana -determinación						1					1
Liquidación de los tributos: Rentas Varias Determinación						2					2
medios magnéticos - fiscalización	1				1						2
oficio juzgados		1									1
Resoluciones y certificaciones para el impuesto de industria y comercio determinación					1	3					4
revisión y ajuste de la cuenta corriente						1					1
Subdirección de Tesorería Municipal	10	14	18	1	23	468	1	2		3	540
actualización de datos del contribuyentes - cuenta corriente						8					8
antecedentes administrativos						1	4	1			6
aplicación actos administrativos - cuenta corriente						16					16
boletín de deudores morosos						3					3
certificación de deuda procesos especiales -cuenta corriente						1					1
certificado catastral		5				1	2				8

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	Tutela	Total general
copias de los actos administrativos					1						1
copias predial					1	2					3
copias rentas varias					1						1
decimierito predial						2					2
desembargos predial			1			32					33
devoluciones y/o compensaciones de saldos a favor					1	1					2
embargos industria y comercio						1					1
embargos predial		1				9					10
englobe y desenglobe de dos o mas predios						11					11
excepciones mandamiento de pago predial						10					10
exoneración de impuesto						4					4
facilidades de pago						13					13
formulario de industria y comercio					2	5					7
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros		1			9	85					95
impuesto predial unificado	1	1			2	86					90
incorporación de obras físicas en los predios sometidos al régimen de propiedad horizontal			1			6					7
incorporación de predios omitidos						1					1
información de trámite catastral		1	14		1	33		1			50
información industria y comercio						2					2
información predial					1	2					3
información recaudo de impuesto						1					1
información tributaria - fiscalización				1	1	19					21
inscripción de mejoras en predio ajeno			2			7					9
notificación por correo cuotas partes pensionales		1									1
notificación por correo valorización						1					1
prescripción contribución por valorización						1					1
prescripción impuesto predial						77					77
promoga						2					2
publicación predial						1					1
recurso de reposición						1					1
recursos predial						1					1
recursos reconsideración						1					1
reducción de tarifa						1					1
rentas varias						2					2
requerimientos antes de control	3										3
requerimientos antes de control	4										4
respuesta a requerimiento especial	2	4				9					15
respuesta omisos						1					1
revisión de avalúo						2		1			3
saneamiento cortable						1					1
solicitud de carta y/o ficha catastral						1					1
solicitud de copias					1						1
tutela industria y comercio										1	1
tutela predial										2	2
4132010		1		2	3	42					48
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL		1		2	3	42					48
conceptos de norma urbanística						2					2
consultas normativas pot						1					1
estadística social y económica					2						2
información plan parcial						1					1
información sobre determinantes						1					1
información sobre instalación de publicidad externa visual		1				10					11
instrumentos financieros pot				2	1	24					27
plan de desarrollo						2					2
proyectos de inversión						1					1
4133010	66	46	2	10	18	1764	1				1907
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	66	46	2	10	18	1764	1				1907
acompañamiento a la caracterización de flora y fauna						8					8
acompañamiento de charlas de gestión del riesgo a la comunidad en general						1					1
acompañamiento de los gestores ambientales en comunas de la ciudad de santiago de cali	2				2	45					49
activación de pcb's						1					1
administración de subsistema siur		3				30					33
adopción de zonas verdes				1		19					20
apoyo a los proceda proyectos ciudadanos de educación ambiental						1					1
atención a denuncias portenencia y/o tráfico ilegal de fauna silvestre	1	1		1		31					34
atención a los esquemas de implantación y regularización		1									1
atención concepto ambiental de obra						9					9
atención de impactos por emisiones atmosféricas						19					19
atención de reporte de vertimientos		2				26					28
atención por presencia de fauna silvestre		3				274					277
autorización para ocupación temporal de la franja de protección						2					2
cancelación registro respel						12					12
capacitación ambiental a autoridades públicas						1					1
certificación ambiental empresarial						11					11
control a poblaciones abejas, caracoles, arañas, palomas etc						12					12
control de caracol africano de espacio público		3				53					56
control de hormiga amiera	3					19					22
definición de franja de protección						1					1
denuncia por impacto al recurso hídrico, aire, suelo u otros elementos de la biodiversidad biológica						2					2
denuncias por invasiones y/o ahí asentamientos humanos de desarrollo incompletos						4					4
disposición de residuos en el espacio público	1	1		2	3	92					99
entrega de estudio hidrologico y modificación de franjas o alp afectaciones a franjas de protección						1					1
entrega de material educativo de calidad del aire y cambio climático						1					1
indicadores ambientales de acuerdo al plan de desarrollo						2					2
información de anexos a la plataforma siurs						4					4
información sobre acciones de control y seguimiento ambiental	1	10		1		43					55
información sobre el censo arbóreo						1					1
información sobre estudios ambientales o acciones en el recurso hídrico	3	1				27					31
información sobre la ejecución de proyectos en las comunas de la ciudad	1				3	8					12

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	Tutela	Total general
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				2					3
inscripción de respel					2	57					59
inscripción de rúa						7					7
inscripciones de los departamentos de gestión ambiental dga						1					1
intervención de árboles en espacio público y privado	2	7	2	1	2	532	1				547
intervención y/o limpieza del recurso hídrico superficial	3	1				2					6
programas de gestión empresarial		1				2					3
recuperación ambiental y paisajística					1	13					22
registro único de usuarios de asistencia técnica directa rural ruat	8					1					1
reporte de indicadores de gestión rh1						1					1
reporte de información ambiental						4					4
reporte de la estructura dga		1			1	8					10
reporte del consumo de agua						1					1
requerimientos entes de control contraloría personería procuraduría fiscalía defensoría del pueblo	29					1					30
seguimiento a la implementación a los programas de gestión de residuos sólidos		1				52					53
seguimiento ambiental a la ejecución de proyectos urbanísticos e infraestructuras	3	1		1		7					12
sellamiento temporal o definitivo de pozo				1		8					9
siembra asesorías y/o acompañamiento de individuos vegetales en espacios públicos-zonas verdes						174					174
solicitud de copias de documentos		1				3					4
solicitud de información normativa	4	1		2	1	15					23
solicitud de promoga						2					2
talleres y capacitación en cultura ciudadana						1					1
traslado por competencia	2	3			1	24					30
visita por afectación de ruido en establecimiento de comercio	1					39					40
visita por afectación por emisiones molestas en el sector empresarial, viviendas etc						1					1
visita por emisión de ruido y ruido ambiental	2	2			2	45					51
visitas guiadas a ecoparques y a predios colegios, empresas, universidades, caminates, grupos religiosos						1					1
4134010	6			1	11	36					54
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	6			1	11	36					54
auditorías contraloría		1									1
derechos de petición - rol jurídico	2				10	27					39
invitaciones						1					1
requerimientos entes externos				1		1					2
Requerimientos Personería Municipal	1										1
Solicitud Certificadode Prestación de Servicios					1						1
solicitud zonas wifi	1					2					3
soporte aplicaciones - orfeo						2					2
web - plataforma	1					3					4
4135010	8	3			4	43	1				59
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	8	3			4	43	1				59
Solicitud asesoria concepto o revisión	1				1						2
solicitud de aclaraciones y/o observaciones de los procesos contractuales						1					1
solicitud de certificados de contrato					3	28					31
solicitud de información de contratos	7	3				12	1				23
solicitud de orientación, socialización o capacitación						2					2
4137010	34	201	2		35	1134	6	4		2	1418
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	34	201	2		35	1134	6	4		2	1418
actas					1						1
administración de la nómina del nivel central municipal					1	10					11
certificación de contratos suscritos con la administración central del municipio de santiago de cali			1		3	53					57
certificación de experiencia			1		2	219		1			223
certificación de información laboral para bono pensional	1	2				57					60
certificados laborales y de factores salariales	2				7	41					50
comunicaciones oficiales	1	16			1	42					60
convocatoria abierta de la comisión nacional del servicio civil		1				4					5
convocatorias internas						4		2			6
cuota parte pensional		14									14
cuota parte por pagar		3				2					5
distribución empleos planta global						1					1
evaluación de desempeño						1					1
expedición de certificados						2					2
liquidación y reconocimiento de cesantías definitivas y otras prestaciones						24					24
paz y salvo evaluación de desempeño					2	20					22
racionalización del pasivo pensional		1									1
respuesta	27	12			12	285	6			2	344
retiro parcial del auxilio de cesantías						107					107
solicitud de cesantías definitivas y otras prestaciones sociales						2					2
solicitud saldo de cesantías parciales						1					1
solicitud retiro parcial auxilio de cesantías						130					130
solicitudes	3	152			6	128		1			290
traslado por competencia						1					1
4143010	73	77	1	14	56	392	11	34		77	735
SECRETARIA DE EDUCACION	73	77	1	14	56	392	11	34		77	735
carta laboral con función						5					5
certificación salarial						1					1
certificado laboral					1	11					12
certificado tiempo de servicio						2					2
comunicaciones entidades privadas						1					1
convalidaciones						2					2
demandas constitucionales										58	58
estrategias ampliación de cobertura						1					1
gestión de información	72	56	1	12	49	288	9	32		13	532
gestión de matrículas	1	19		2	6	70	2	2		6	108
presupuesto fondos servicios educativos de iey		1									1
quejas sobre los establecimientos educativos						3					3
solicitudes de información sobre el proceso de inspección y vigilancia		1				8					9

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	Tutela	Total general
4145010	67	148	43	12	59	963	12	12			1316
SECRETARIA DE SALUD	67	148	43	12	59	963	12	12			1316
accesibilidad en la prestación de servicios de salud	21	59	20	1	2	218	6	6			333
acompañamiento y apoyo técnico en el manejo de softwares de vigilancia en salud						1					1
afiliación al régimen contributivo	1	1	1			5					8
afiliación al régimen subsidiado	5	10	8	1	2	174					200
bases de datos de eventos de interés en salud pública		1			7	3					11
calidez en la prestación del servicio	2	4	5	1		21					33
capacitación a médicos y enfermeras						1					1
certificado de salud animal						1					1
concepto sanitario	2	4		5	34	157					202
continuidad en la prestación de servicios de salud	4	3	4		2	21	1				35
cuentas de cobro sector salud	4	7				3					14
esterilización canino y felino						6		1			7
fumigación por sinantropicos	1	1				26					28
gestión del conocimiento		1				1					2
humanización en la prestación de servicios en salud		2									2
información, educación y comunicación sobre enfermedades transmitidas por vectores						1					1
información estadística relacionado con el comportamiento de interés en salud pública	1					1					2
información, educación y comunicación con relación al manejo adecuado de residuos sólidos y líquidos		1				1					2
información, educación y comunicación con relación al cumplimiento de requisitos sanitarios, técnicos, seguridad funcionamiento de piscinas						1					1
información, educación y comunicación de buenas prácticas de manipulación de alimentos y almacenaje de producto						2					2
oportunidad en la prestación de servicios de salud		8	5			27	3	1			44
otras relacionadas con ambulancias	1	2				2					5
otros medicamentos						25					25
otros servicios que presta el centro de zoonosis		6		1		50	1				58
pertinencia en la prestación de servicios de salud	1	3				2					6
programa ampliado de inmunizaciones pai	2	6			3	25					36
programa de microbacterias	1	1			2	2					6
promoción social	17	17		1		45		3			83
quejas en la prestación del servicio de transporte asistencial						1					1
salud sexual y reproductiva	1	2				2					5
salud y ambito laboral				1	3	10					14
seguridad alimentaria y nutricional	1	2		1	3	71		1			79
seguridad en la prestación de servicios de salud		2				4					6
solicitud de visita de inspección, vigilancia y control de piscinas						5					5
solicitud de visita de inspección, vigilancia y control del manejo de residuos sólidos y líquidos en establecimientos públicos						1					1
solicitud de visita de inspección, vigilancia y control por condiciones higiénico localativas	2	3			1	11	1				18
solicitud de visita de ivc a sistemas de almacenamiento de agua para consumo humano						1					1
solicitud de visita de ivc a viviendas por molestia sanitaria						5					5
solicitudes de apoyo técnico en términos de capacitación en emergencias y desastres						1					1
solicitudes de la comunidad en temas relacionados con gestión del riesgo		1				1					2
traslado de cadáveres		1									1
vacunación antirrábica de caninos y felinos						12					12
visita de control de vectores						16					16
4146010	7	314	5		13	292	1	3			635
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	7	314	5		13	292	1	3			635
adulto mayor		27	2			80					109
afrocolombianos						6					6
alimentando sonrisas		1			1	21					23
discapacidad		24	1			24					49
habitante de calle	1	1	1		1	17					21
indígena		2			2	9					13
jóvenes en acción		3						3			6
juventud						8	1				9
lgtbi		1				2					3
más familias en acción		207	1			41					249
migrantes/venezolanos		6				8					14
mujer	1	2			4	17					24
primera infancia		1			1	24					26
unidad de apoyo					4	19					23
victima del conflicto	5	39				16					60
4147010	13	33	1	8	37	362	1	7		15	477
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	13	33	1	8	37	362	1	7		15	477
adjudicación de predio		1	1			37		1			45
atención casos sociales	1					4				7	12
calidad del bien inmueble						1					1
caracterización de asentamientos humanos de desarrollo incompleto ahdh en la ciudad de cali	1										1
certificación de contrato/convenio										1	1
constancia de exoneración de radicación de documentos										1	1
convenios asociativos		1			1	20					22
copia de documentos		1			1	1					3
gestión predial		1				1				1	3
información administrativa	10	9		3	25	171				5	223
levantamiento de hipoteca						2					2
liquidación de compensación vip-vis						1					1
mitigación de riesgos						5					5
restitución del predio						2					2
seguimiento al uso adecuado del subsidio en los programas y proyectos de la secretaria de vivienda social		1			2	23		1			27
subsidio complementario para compra de vivienda nueva o usada para población desplazada		4		1		14					19
subsidio de mejoramiento de vivienda	1	3		2	1	57	1	5			70
traspaso		1				1					1
vivienda e intervenidas		1				2					3
vivienda gratis		11		2	2	20					35

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	Tutela	Total general
4148010		3		1	32	81	1	1			119
SECRETARIA DE CULTURA		3		1	32	81	1	1			119
acompañamiento actividades de proyectos afro						1					1
consulta de fuentes documentales en custodia del archivo histórico de santiago de cali					1	1					2
copias de escrituras publicas en custodia del archivo histórico de santiago de cali		1			30	7					38
requieren acompañamiento monitores promotores y formadores artistico						2					2
solicitud certificación exención tributaria bic						5	1				6
solicitud de mesas victimas						1					1
solicitud de certificados						11					11
solicitud generales				1	1	53		1			58
4151010	48	25	1	1	12	708	1	3			799
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	48	25	1	1	12	708	1	3			799
aclaracion de actuaciones en el proceso		2				2					4
ajuste de cuenta						3					3
atender derrumbes						1					1
bacheo puntual						2					2
bdme boletin deudores morosos del estado						5					5
cambios de propietario						1					1
cancelacion de gravamen		2			1	22					25
certificacion de deuda		1				1					2
conciliaciones						1					1
construcción alcantarilla	1	2				5					8
construcción andén						4					4
construcción grada andén						1					1
construcción muro en concreto						4					4
construcción placa huella						1					1
construcción puente peatonal						1					1
construcción puente vehicular						1					1
construcción rampa						1		2			3
construcción reductor de velocidad						2					2
construcción separador						1					1
construccióntrucción de via						9					9
consulta o viabilidad	46	6			3	55					110
consultas de expedientes de expropiación						1					1
continuidad de obras						2					2
estado de cuenta						3					3
facturacion						1					1
gestion predial		1				1					2
informe de actividades		4			1	12					17
licitaciones						1					1
mantenimiento alcantarilla						1					1
mantenimiento andén	1					7					8
mantenimiento canaleta						1					1
mantenimiento de puertas						2					2
mantenimiento de via		3			2	348	1	1			355
mantenimiento puente peatonal						5					5
mantenimiento puente vehicular		1				1					2
mantenimiento separador						1					1
observaciones						9					9
pavimentacion						2					2
paz y salvo por contribución de valorización				1	1	5					8
permiso para la rotura de vias e intervención de espacio público			1		2	97					100
proyectos en ejecucion		1				3					4
recoger escombros						2					2
rehabilitacion						1					1
remision de polizas						72					72
reparacion de vias		1				2					3
revisión de proyectos a urbanizadores						3					3
roceria		1									1
solicitud de certificados prestacion de servicios						2					2
solicitud de copias					1						1
4152010	13	243		1	18	244	3	22			544
SECRETARIA DE MOVILIDAD	13	243		1	18	244	3	22			544
album fotografico		3									3
certificación de querrela						11					11
certificación de tradicion	2	5			3						10
concepto técnico						5					5
controversia						2					2
entrega de vehiculo		7				1					8
entregas definitivas yprovisiones de vehiculos		40									40
extinción multas						7					7
información estados de vehiculos		2			1	6					9
información historial de vehiculos		1				5					6
información propietarios de vehiculos						4					4
inscripción de pendiente		94				10					104
levantamiento de pendiente		36			2	12		13			63
levantamientos de embargos	1	28				8		5			42
permiso para circulacion vehicular y motos	1	10				51					62
planes de manejo de trafico					1	19					20
quejas		1				1					2
revocaton de comparendo		1									1
señalizaciones viales						1					1
solicitud acuerdo de pago						5					5
solicitud de informacion	2	11		1	9	66		4			93
solicitud entes de control	6	1				1					8
solicitud operativa						2					2
solicitud parque automotor						1					1
trámites y servicios	1	3			1	14	3				22
tutela					1	4					5
viabilidad de vias						8					8

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	Tutela	Total general
4161010	11	7	1		2	219		2			242
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	11	7	1		2	219		2			242
construccion irreglamentarias						4					4
control a construcciones	8	1			1	104		2			116
despachos comisionos de los juzgados						1					1
medidas de proteccion definitiva	1										1
permiso para espectaculos publicos		2	1		1	91					95
permisos de actividades marchas circuitos etc						5					5
proteccion policiva		1									1
quejas por comportamientos contrarios a la ley 1801 de 2016		3				13					16
solicitud traslado por competencia funcional						1					1
solicitud y/o quejas por ventas ambulantes	1										1
ventas ambulantes por invasion del espacio publico	1										1
4162010	38	12	8	3	13	502					576
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	38	12	8	3	13	502					576
adaptacion de las fichas ebi para proyectos de inversion		1			1	3					5
apoyo con logistica para realizacion de eventos en los barrios tanima – sonido – carpas		1				7					8
apoyo con tarjetas mio para deportistas						4					4
cambio de directiva de los clubes deportivos						43					43
certificados de obra					2	1					3
conceptos tecnicos	37	2	1	1	3	72					116
constancia de la representacion legal de los clubes						9					9
copias de contratos						1					1
designacion de monitor deportivo para grupos					1	21					22
garantia de obra						9					9
inclusion a la oferta deportiva de la poblacion especial			1	1	1	5					8
inclusion de adolescentes en oferta deportiva del icbf		2	3								5
inclusion de un centro de desarrollo infantil cdi en la oferta deportiva			2			20					22
informacion de la ejecucion presupuestal tanto de recursos del situado fiscal como por dependencia						7					7
informacion de los puntos de atencion de la oferta deportiva						6					6
instalacion de equipos de gimnasio al aire biosaludables		1									1
instalacion de servicios publicos en escenarios deportivos						1					1
permiso para desarrollar una actividad en la ciclovia						3					3
prestamo de escenarios comunitarios para eventos y actividades deportivas y culturales			1		4	68					73
prestamo de escenarios de alto rendimiento para actividades deportivas y culturales de nivel nacional e internacional		4			1	136					141
realizacion de evento y programa deportivo en los barrios vive el parque – cali se divierte y juega – canas y ganas – ludoteca – aereo rumba						14					14
reforma de estatutos clubes deportivos u otros						5					5
reparacion y mantenimiento de escenarios comunitarios canchas – encerramientos – baterias sanitarias – juegos infantiles		1		1		33					35
solicitud apoyo con implementacion deportiva						4					4
solicitud apoyo economico para proyectos deportivos						9					9
solicitud de beca deportiva						5					5
solicitud de citas						15					15
tramites judiciales						1					1
vigencias futuras	1										1
4163001	9	12			16	183				2	222
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	9	12			16	183				2	222
certificado de prestacion de servicios						11					76
concepto al plan de emergencias y contingencia para eventos de aglomeracion de publico compleja y no compleja						30					30
concepto del plan de emergencia y contingencia de habilitacion para escenarios para eventos de aglomeracion de publico						4					4
ejecucion del proyecto plan jarillon	1	1				6					8
entrega de ayuda humanitaria						1					1
estudio de caso – proyecto plan jarillon		1				7			1		9
manifesto deseo de reasentamiento – proyecto plan jarillon									1		1
otros entidades privadas		1				5					39
otros entidades publicas	6	7				5					18
seguimiento a la ejecucion de los proyectos de inversion						1					1
seguimiento a proceso de contratacion						1					1
verificacion de cumplimiento de requisitos de los sistemas de transporte vertical y puertas electricas						6					6
verificacion y caracterizacion de riesgos sobre bienes inmuebles	2	1				5					8
visitas de inspeccion a zonas vulnerables por dano estructural						2					2
visitas de inspeccion a zonas vulnerables por fenomenos de remocion en masa						11					11
visitas de inspeccion a zonas vulnerables por incendios						3					3
visitas de inspeccion a zonas vulnerables por riesgo tecnologico		1				1					2
visitas de inspeccion a zonas vulnerables por silvicultura						1					1
visitas de inspeccion a zonas vulnerables por vertimientos						1					1
4164010	7	22		1	3	66				2	101
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	7	22		1	3	66				2	101
acciones de prevencion y promocion de los derechos humanos		1				4					5
acciones tematicas para la paz						5					5
acompanamiento y apoyo a jornadas relacionadas con temas de ddhh y a las poblaciones y sectores de especial proteccion	1	6				9					16
apoyo a procesos de reintegracion comunitaria						3					3
apoyo en eventos entorno a la memoria historica						1					1
capacitacion en justicia comunitaria						1					1
capacitaciones en cultura ciudadana						1					1
creacion de mesa de cultura ciudadana en comunas y corregimientos						3					3
elecciones de jueces de paz						2					2
expedicion de certificacion y/o constancia	1					8				1	10
formulacion y/o seguimiento proyectos de inversion	1	1				5					7
inclusion como gestor de cultura ciudadana para la paz										1	1
inclusion para trabajar en el organismo	1					1					2
informacion sobre gestores de paz y cultura ciudadana remitido por aliados estrategicos y/o mesa municipal		1				1					2
informacion sobre cultura ciudadana						5					5
informacion sobre el observatorio de paz y cultura ciudadana						1					1
informacion y orientacion sobre vulneracion de los derechos humanos						2					2

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	Tutela	Total general
invitación a eventos de cultura ciudadana y construcción de paz					1	5					6
quejas o reportes sobre dificultades en la prestación del servicio de justicia de paz en los cali						2					2
quejas o reportes sobre fallas en la prestación del servicio por parte de un juez		12		1		2					15
realización de consultas generales sobre la jurisdicción especial de paz	2	1			2	4					9
solicitud de comprobante de participación	1					1					2
4171010		1				10					11
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO		1				10					11
plazas de mercado		1				10					11
4172010	1	2			4	42					49
SECRETARIA DE TURISMO	1	2			4	42					49
apoyo a eventos						4					4
Asuntos Administrativos y de Personal	1	1				3					5
Constancia de Prestación de Servicios						21					21
desarrollo de la oferta nocturna					1						1
desarrollo de productos turísticos		1			2	3					6
información turística						11					11
monitoreo del sector turístico					1						1
4173010	20	11		5	17	185	4	2	1		245
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	20	11		5	17	185	4	2	1		245
acompañamiento a reuniones					1	2					3
actas del comite de planeacion						1					1
apoyo logistica respecto jac, asojac y otros sectores	3				1	4					8
asistencia y/o acompañamiento a reuniones						1					1
atención a la ciudadanía jal, jac, asojac, organizaciones sociales y comunitarias	10	8		2	9	101	2	1	1		134
atención personalizada a usuarios- destinatarios- beneficiarios - ciudadanos	1	1		2	1	19	2				26
delegados al comite de planeacion	2					9					11
espacios de participación	3				1	14					18
información de contratación del organismo						3					3
información de planeación del organismo						1					1
informes					2	11					13
invitaciones, convocatorias y/o delegaciones						1					1
plan de desarrollo de la comuna						2					2
plan de desarrollo de los corregimiento						1					1
proyectos de organismo	1				1	1					3
solicitud visitas sedes comunales						1					1
solicitud y/o invitación para reunión con la comunidad						1					1
traslados a otros organismos		2		1	1	12		1			17
4181010		1									1
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios		1									1
Solicitud de Calidad Bien		1									1
Total general	462	1.327	115	102	475	9.408	140	107	2	105	12.243

Para este trimestre, los organismos vincularon 522 ejes temáticos a 12.243 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	Tutela	Total general
1	intervención de árboles en espacio público y privado	2	7	2	1	2	532	1				547
2	gestión de informacion	72	56	1	12	49	288	9	32		13	532
3	impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros		4		15	15	367	1				402
4	mantenimiento de vía		3			2	348	1	1			355
5	respuesta	27	12			12	285	6			2	344
6	accesibilidad en la prestación de servicios de salud	21	59	20	1	2	218	6	6			333
7	solicitudes	3	152			6	128		1			290
8	atención por presencia de fauna silvestre		3				274					277
9	más familias en acción		207	1			41					249
10	información industria y comercio		2		6	3	226	1	2			240
11	certificación de experiencia			1		2	219		1			223
12	información administrativa	10	9		3	25	171				5	223
13	FISCALIZACION A LA SOLICITUD DE CANCELACION DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL		1			8	206		1			216
14	concepto sanitario	2	4		5	34	157					202
15	afiliación al régimen subsidiado	5	10	8	1	2	174					200
16	siembra asesorías y/o acompañamiento de individuos vegetales en espacios públicos- zonas verdes						174					174
17	solicitud de informacion	5	77	8	2	7	69					168
18	antecedentes administrativos	2	1		5	27	112	6				153

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

Nombre de eje temático	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
19 préstamo de escenarios de alto rendimiento para actividades deportivas y culturales de nivel nacional e internacional		4			1	136					141
20 atencion a la ciudadanía, jal, jac, asojac, organizaciones sociales y comunitarias	10	8		2	9	101	2	1	1		134
21 solicitud retiro parcial auxilio de cesantías						130					130
22 conceptos técnicos	37	2	1	1	3	72					116
23 control a construcciones	8	1			1	104		2			116
24 consulta o viabilidad	46	6			3	55					110
25 adulto mayor		27	2			80					109
26 gestion de matriculas	1	19		2	6	70	2	2		6	108
27 retiro parcial del auxilio de cesantías						107					107
28 actualizacion de datos del contribuyentes - cuenta corriente		2		1	1	102					106
29 inscripción de pendiente		94				10					104
30 impuesto predial unificado	1	1			3	95	1				101
31 permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público			1		2	97					100
32 disposición de residuos en el espacio público	1	1		2	3	92					99
33 permiso para espectáculos públicos		2	1		1	91					95
34 solicitud de información	2	11		1	9	66		4			93
35 promoción social	17	17		1		45		3			83
36 información de trámite catastral		1	17	1	1	59		1			80
37 información tributaria - fiscalización	1			3	2	73					79
38 seguridad alimentaria y nutricional	1	2		1	3	71		1			79
39 prescripción impuesto predial						77					77
40 certificado de prestación de servicios					11	65					76
41 préstamo de escenarios comunitarios para eventos y actividades deportivas y culturales			1		4	68					73
42 remision de polizas						72					72
43 subsidio de mejoramiento de vivienda	1	3		2	1	57	1	5			70
44 levantamiento de pendiente		36			2	12		13			63
45 desembargos predial			1		2	59					62
46 permiso para circulacion vehicular y motos	1	10				51					62
47 certificación de información laboral para bono pensional	1	2				57					60
48 comunicaciones oficiales	1	16			1	42					60
49 víctima del conflicto	5	39				16					60
50 inscripción de respel					2	57					59

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	37		37
	Extralimitación de Funciones / Abuso de Autoridad	32		32
Secretaría de Educación	Gestión de informacion	4	31	35
Secretaría de Movilidad	Levantamiento de pendiente		13	13
Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales	Reducción de tarifa	10		10

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El tipo de solicitud que más recibió la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali en este periodo fue petición general, con una representación del 37%.
- 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 ORFEO.
- El nivel de eficiencia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los usuarios es del 57%, presentando un incremento frente al trimestre del año anterior.
- El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad es del 98%.
- Los conceptos que generaron inconformidad frente a los trámites u OPA's que ofrece la Entidad y presentan mayor registro corresponde a "tiempo de respuesta" representando el 63%, seguido de "claridad en la respuesta" que representa el 21%.
- 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 54 de los 239 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 85%, presentando mejora frente al trimestre anterior.
- Los conceptos de inconformidad en los trámites y servicios en línea que reflejan mayor registro corresponde a "Disponibilidad de la página", seguido por "No obtuvo el trámite".
- Veinticinco (25) organismos de la Entidad asociaron 522 ejes temáticos a 12.243 PQRDS, siendo el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal 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. Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros

4. Mantenimiento de vía
 5. Respuesta
 6. Accesibilidad en la prestación de servicios de salud
 7. Solicitudes
 8. Atención por presencia de fauna silvestre
 9. Más familias en acción
 10. Información de industria y comercio
- Los 5 ejes temáticos que tuvieron mayor cantidad de registros para quejas y reclamos fueron:
1. Incumplimiento de Deberes
 2. Gestión de información
 3. Extralimitación de Funciones / Abuso de Autoridad
 4. Levantamiento de pendiente
 5. Reducción de tarifa
- 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,
PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2023**

**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 los canales no presenciales, mediante la consolidación y análisis de las encuestas aplicadas y reportadas por los Organismos de la Administración Distrital, durante el primer trimestre del año 2023, 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	23.979
Rango de Fecha de Aplicación	Enero – Marzo de 2023
Objetivo de la Encuesta	Conocer la percepción del usuario frente a la atención recibida al momento de presentar sus solicitudes por el canal presencial.

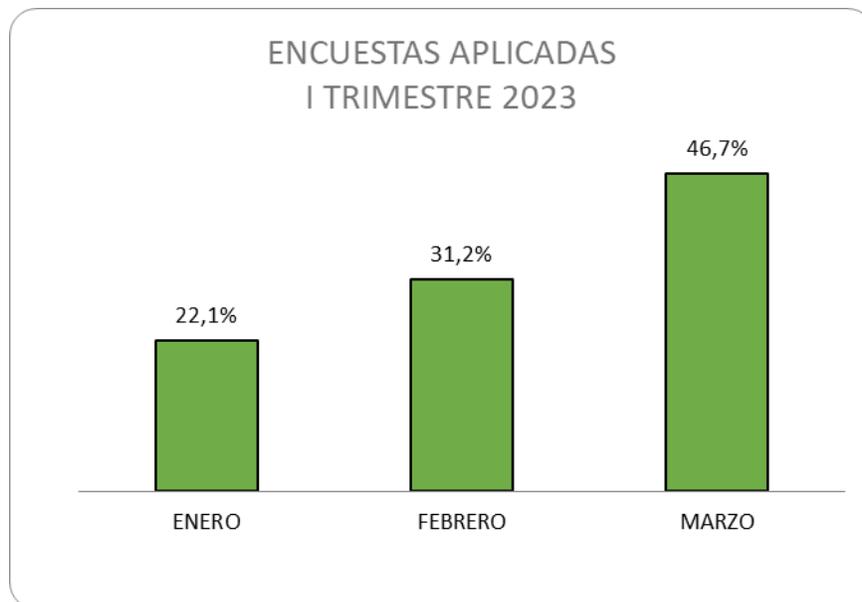
Cuadro No. 1

Porcentaje de Encuestas de Percepción de Atención de Usuarios, aplicadas por medio del canal presencial, Primer trimestre de 2023.

# DE ENCUESTAS APLICADAS POR MES			
ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
5.303	7.479	11.197	23.979
22,1%	31,2%	46,7%	

Grafica No. 1

Porcentaje de aplicación de Encuestas de Percepción de Atención de Usuarios, Primer Trimestre de 2023.



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 marzo se registró mayor aplicación de encuestas por parte de los organismos con el 46,7%. Comparativamente con el trimestre anterior donde se aplicaron 32.568 encuestas, se observa una disminución en su aplicación del 26,37%.

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.

Cuadro No. 2

¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?										
GESTION	II TRIMESTRE 2022		III TRIMESTRE 2022		IV TRIMESTRE 2022		I TRIMESTRE 2023		TOTAL	PROMEDIO
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%		
Radicacion de PQRS	7946	18,1%	10115	24,7%	7223	22,2%	7.078	29,5%	32362	23,6%
Radicacion de tramites	162	0,4%	643	1,6%	569	1,7%	82	0,3%	1456	1,0%
Solicitud de orientacion	5623	12,8%	5235	12,8%	4082	12,5%	5.879	24,5%	20819	12,9%
Gestion de tramites y servicios	26746	61,0%	22694	55,4%	18581	57,1%	9.224	38,5%	77245	48,6%
Notificaciones	188	0,4%	177	0,4%	4	0,0%	153	0,6%	522	0,3%
Recibo de respuesta	3	0,0%	75	0,2%	10	0,0%	153	0,6%	241	0,1%
otros	2795	6,4%	1689	4,1%	1702	5,2%	1.150	4,8%	7336	4,6%
paz y salvo	384	0,9%	370	0,9%	397	1,2%	260	1,1%	1411	0,9%
TOTAL	43847		40998		32568		23979		141392	

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

¿Qué gestión realiza en el punto de atención?

Según el Cuadro No. 2, para el primer trimestre del 2023 los Organismos aplicaron 23.979 Encuestas de Percepción de Atención al Usuario, por el canal presencial, en los diferentes puntos de atención habilitados por la Entidad, permitiendo observar cambios



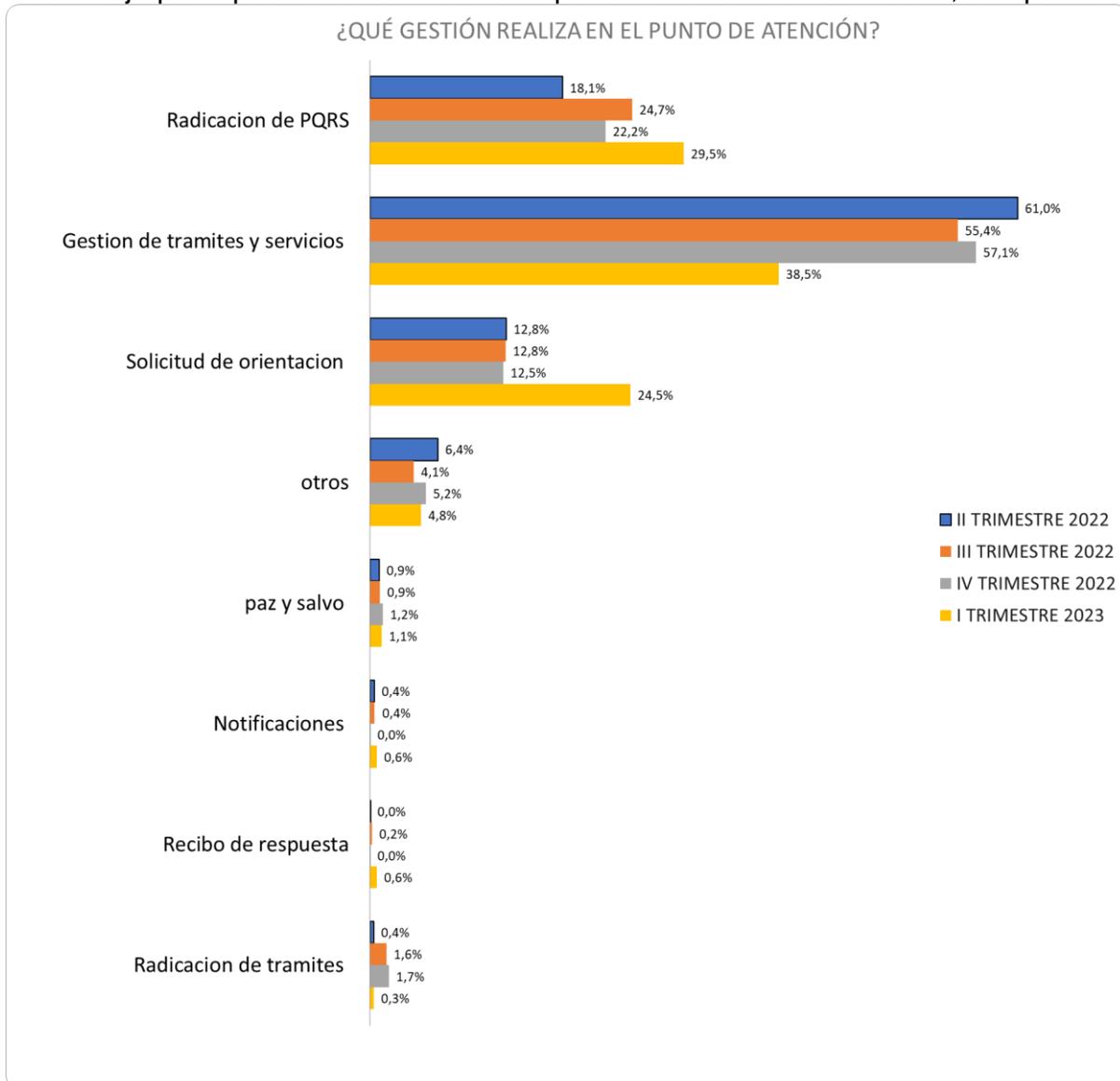
ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

significativos con respecto al cuarto trimestre del año 2022. Los cambios denotan una disminución en la gestión de trámites y servicios con 18,6% y un incremento en la radicación de PQRS del 7,3%, entre tanto la solicitud de orientación se incrementó un 12% en su participación. Así mismo se aplicaron 8.589 encuestas menos que en el trimestre anterior.

Gráfico No. 2

Porcentaje por Tipo de Gestión realizada por los Usuarios en la Entidad, comparativo



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 gestión de trámites y servicios ocupó primer lugar con una participación del 38,5% en cuanto a la gestión realizada en el punto de atención para el primer trimestre del año 2023, mientras que la radicación de PQRS presento el 29,5%, la solicitud de Orientación ocupó el tercer lugar en cuanto al tipo de gestión realizada con el 24,5%. Durante el cuarto trimestre de 2022 la gestión más realizada fue la de trámites y servicios con el 55,4%, seguida de la radicación de PQRS con el 24,7% de participación.

El consolidado general permite observar que la gestión de tramites y servicios fue la el trámite que mayor aplicación de encuestas presento con un promedio de 48,6% con 77.245 aplicaciones, seguido de la radicación de PQRS con un promedio del 23,6% y 32.362 aplicaciones, mientras que la solicitud de orientación obtuvo un promedio del 12,9% con 20.819 aplicaciones de encuestas.

Cuadro No. 3

Tipo de Gestión realizada por los usuarios en puntos de atención de cada Organismo de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, Primer trimestre de 2023

¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?									
ORGANISMO	Radicación de PQRS	Radicación de tramites	Solicitud de orientación	Gestion de tramites y servicios	Notificaciones	Recibo de respuesta	otros	paz y salvo	TOTAL
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	22	2	172	5728	1	0	1	0	5926
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	2859	5	207	40	43	61	300	7	3522
SECRETARIA DE SALUD	2032	0	0	0	0	0	0	0	2032
Oficina Tecnica Operativa de Cobro Persuasivo	1	0	395	1271	0	0	0	0	1667
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	350	7	744	0	0	0	1	0	1102
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	29	0	0	780	0	0	1	0	810
SECRETARIA DE TURISMO	1	0	781	0	0	0	0	0	782



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

Subsecretaria de Poblaciones y Etnias	12	0	668	52	0	0	0	0	732
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	0	0	2	715	0	0	0	0	717
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	5	0	1	412	0	0	0	243	661
SECRETARIA DE EDUCACION	643	5	0	0	0	0	0	0	648
CALI 21	5	4	594	13	1	6	4	0	627
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	459	22	3	1	0	0	123	0	608
CALI 14	9	0	482	3	0	0	0	0	494
SECRETARIA DE CULTURA	93	0	106	26	0	0	200	1	426
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	0	26	342	0	0	0	0	0	368
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	356	0	0	0	0	0	0	0	356
Subdireccion de Catastro Municipal	0	5	271	28	0	0	0	0	304
CALI 7	2	1	245	0	0	0	0	0	248
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	0	0	0	0	0	0	245	0	245
CALI 6	6	0	217	0	0	0	0	0	223
Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural	1	2	13	23	0	0	159	0	198
Subsecretaria de Inspeccion, Vigilancia y Control	2	0	0	0	108	85	0	0	195
SECRETARIA DE MOVILIDAD	176	0	0	0	0	0	0	0	176
Subdireccion de Tesoreria Municipal	3	0	0	102	0	0	0	9	114
CALI 1	1	2	100	0	0	0	0	0	103
CALI 4	3	0	40	0	0	0	48	0	91
CALI 15	2	0	60	0	0	0	5	0	67
CALI 20	0	0	66	0	0	0	0	0	66



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Subsecretaría de Atención Integral a Víctimas	0	0	0	1	0	0	0	0	1
CALI 3	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Subsecretaría de Infraestructura y Mantenimiento Vial	0	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	7078	82	5879	9224	153	153	1150	260	23979
Porcentaje de participación	29,5%	0,3%	24,5%	38,5%	0,6%	0,6%	4,8%	1,1%	100,0%

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

En el Cuadro No. 03, del total de 23.979 encuestas de percepción aplicadas por el canal presencial el 38,5% corresponden a la gestión de trámites y servicios, destacando que tiene gran participación las 5.728 encuestas aplicadas por la Subdirección de Impuestos y Rentas y las 1.271 de la oficina técnica de cobro persuasivo sobre el total de encuestas de este tipo de 9.224, esto seguido del 29.5% de Radicación de PQRS de las cuales 2.859 corresponden a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y 2.032 a la Secretaría de Salud. Así mismo la Gestión de Solicitud de Orientación tiene una participación del 24,5% donde destaca la Secretaría de Turismo con 781 aplicaciones, seguida del DAGMA con 744.

¿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

¿COMÓ CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?										
CALIFICACION	II TRIMESTRE 2022		III TRIMESTRE 2022		IV TRIMESTRE 2022		I TRIMESTRE 2023		TOTAL	PROMEDIO
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
EXCELENTE	41.878	95,5%	38.348	93,5%	30.426	93,4%	21.450	89,5%	132.102	93,0%
BUENO	1.940	4,4%	2.589	6,3%	2.038	6,3%	2.495	10,4%	9.062	6,9%
REGULAR	18	0,0%	39	0,1%	73	0,2%	26	0,1%	156	0,1%
MALO	11	0,0%	22	0,1%	31	0,1%	8	0,0%	72	0,1%
TOTAL	43.847		40.998		32.568		23.979		141.392	

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



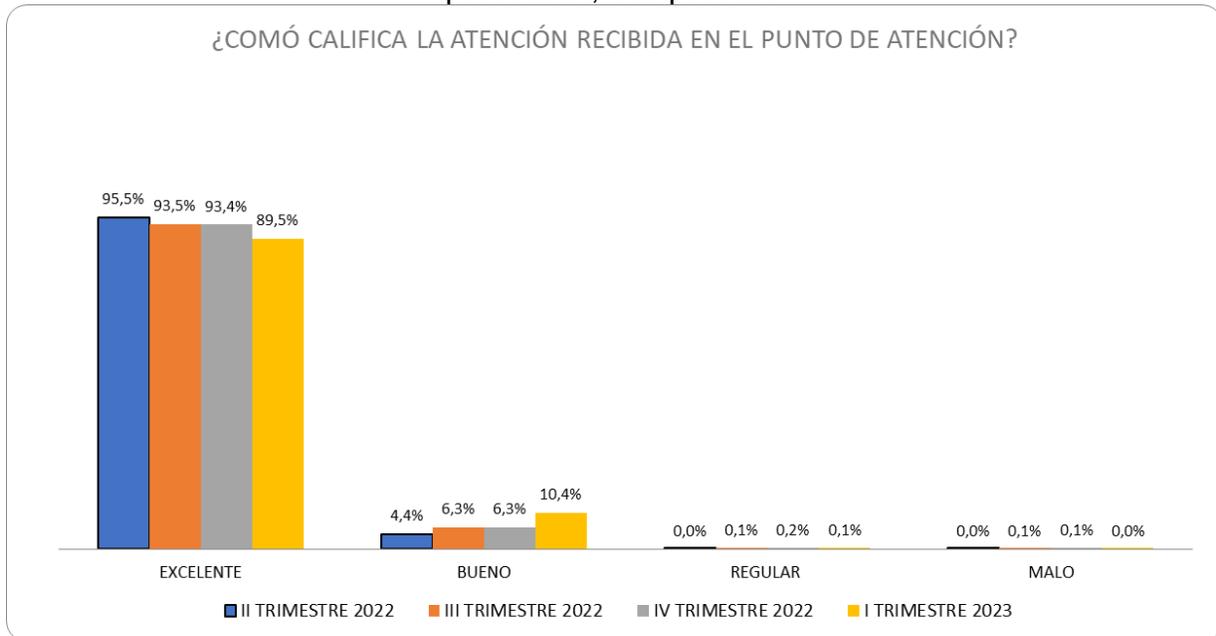
**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el Cuadro 4, se observa que, para el primer trimestre del año 2023, la percepción con respecto a la atención por medio del canal presencial, es excelente en un 89.5%, seguido de un 10,4% en la buena atención. Porcentaje que, comparado con el cuarto trimestre del año 2022, se aprecia que la percepción en la atención excelente disminuyó un 3,9%, y la percepción de buena atención se aumentó en un 4,1% con referencia al trimestre anterior; la percepción de regular se disminuyó 0,1% mientras que la mala percepción bajó en 0.1%.

Grafica No. 3

Porcentaje de calificación de la percepción en puntos de atención por el canal presencial, comparativo



La grafica No. 3, nos presenta el consolidado comparativo de la vigencia frente al nivel de percepción de los usuarios por los canales presenciales en los puntos de atención, en términos generales, la percepción excelente prevalece con un promedio del 93% con un total de 132.102 calificaciones excelentes. Seguida de la calificación buena con el 6,9% con 9.062 calificaciones en los últimos trimestres.

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 durante el primer trimestre del 2023.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

Cuadro No. 5
Porcentaje según calificación en las Encuestas de Percepción de Atención de Usuarios,
aplicadas por Organismo de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, Primer trimestre
2023.

CALIFICACION DE LA ATENCION PRESENCIAL POR ORGANISMO						
ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	% DE PERCEPCION DEL USUARIO REFERENTE A LA ATENCION BRINDADA
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	0	4	75	5847	5926	99,9%
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	0	1	775	2746	3522	100,0%
SECRETARIA DE SALUD	0	0	181	1851	2032	100,0%
Oficina Tecnica Operativa de Cobro Persuasivo	0	0	220	1447	1667	100,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	0	1102	1102	100,0%
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	0	1	27	782	810	99,9%
SECRETARIA DE TURISMO	0	0	0	782	782	100,0%
Subsecretaría de Poblaciones y Etnias	0	0	183	549	732	100,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	0	0	14	703	717	100,0%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	0	661	661	100,0%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0	304	343	648	99,8%
CALI 21	0	0	2	625	627	100,0%
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	0	0	268	340	608	100,0%
CALI 14	0	0	13	481	494	100,0%
SECRETARIA DE CULTURA	0	1	87	338	426	99,8%
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	0	0	73	295	368	100,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	0	0	4	352	356	100,0%
Subdireccion de Catastro Municipal	0	0	8	296	304	100,0%
CALI 7	0	0	0	248	248	100,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	0	0	2	243	245	100,0%
CALI 6	0	0	73	150	223	100,0%
Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural	1	0	12	185	198	99,5%
Subsecretaría de Inspeccion, Vigilancia y Control	0	1	1	193	195	99,5%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	0	1	55	120	176	99,4%



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

Subdireccion de Tesoreria Municipal	6	15	65	28	114	81,6%
CALI 1	0	2	1	100	103	98,1%
CALI 4	0	0	0	91	91	100,0%
CALI 15	0	0	0	67	67	100,0%
CALI 20	0	0	0	66	66	100,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	0	0	6	50	56	100,0%
Subdireccion de Innovacion Digital	0	0	12	38	50	100,0%
CALI 17	0	0	0	43	43	100,0%
CALI 2	0	0	0	42	42	100,0%
CALI 12	0	0	0	41	41	100,0%
Unidad Administrativa Especial del Teatro Municipal	0	0	0	35	35	100,0%
CALI 9	0	0	0	34	34	100,0%
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	0	0	32	32	100,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	0	0	0	24	24	100,0%
CALI rural	0	0	1	20	21	100,0%
CALI 5	0	0	2	18	20	100,0%
CALI 8	0	0	18	1	19	100,0%
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	0	15	15	100,0%
CALI 13	0	0	11	1	12	100,0%
Subsecretaria de Equidad de Genero	0	0	0	6	6	100,0%
Oficina Tecnica Operativa de Cobro Coactivo	0	0	0	5	5	100,0%
CALI 18	0	0	2	1	3	100,0%
CALI 22	0	0	0	3	3	100,0%
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	0	0	0	2	2	100,0%
CALI 11	0	0	0	2	2	100,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	1	1	100,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	0	0	0	1	1	100,0%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	0	0	0	1	1	100,0%
Subsecretaria de Atencion Integral a Victimas	0	0	0	1	1	100,0%
CALI 3	0	0	0	1	1	100,0%
Subsecretaria de Infraestructura y Mantenimiento Vial	0	0	0	1	1	100,0%
Total	8	26	2495	21450	23979	
Porcentaje	0,0%	0,1%	10,4%	89,5%	100,0%	

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



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Como podemos apreciar de 5.926 encuestas aplicadas por la Subdirección de Impuestos y Rentas 5.922 fueron a conformidad, con solo 4 calificaciones regulares, de las 3.522 encuestas aplicadas por la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, 3.521 fueron conformes y solo obtuvieron una calificación no conforme, de las 2.032 encuestas aplicadas por la secretaria de salud el total fueron a conformidad con 1.851 calificaciones excelentes y 181 buenas, de las 1.667 encuestas aplicadas por la oficina técnica de cobro persuasivo el total fueron a conformidad con 1.447 calificaciones excelentes, de las 1.102 encuestas de percepción aplicadas por el DAGMA la totalidad obtuvieron calificación excelente por parte de los usuarios, de las 810 aplicaciones de la Secretaria de Vivienda 809 fueron a conformidad y solo se presentó una calificación regular.

El organismo que mayor cantidad de inconformidad en la atención fue la subdirección de tesorería con 114 encuestas aplicadas de las cuales 93 fueron a conformidad, 21 inconformidades con 6 calificaciones malas y 15 calificaciones regulares.

Es importante mencionar que la aplicación de las encuestas de percepción de usuarios en la atención por medio del canal presencial, nos 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, comparativo.

CONCEPTOS QUE GENERAN INCONFORMIDAD DE LOS USUARIOS										
CONCEPTO	II TRIMESTRE 2022		III TRIMESTRE 2022		IV TRIMESTRE 2022		I TRIMESTRE 2023		TOTAL	PROMEDIO
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
El trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención	2	3,4%	1	1,0%	2	5,9%	0	0,0%	5	2,6%
La preparación y dominio del tema	2	3,4%	1	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	1,1%
Presentación personal	1	1,7%	0	0,0%	6	17,6%	0	0,0%	7	4,8%
El Tiempo de espera	20	33,9%	56	53,8%	92	270,6%	29	85,3%	197	110,9%
Ventilación, aseo, iluminación, mobiliario	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Movilidad y accesibilidad	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otro, cual	8	13,6%	1	1,0%	4	11,8%	5	14,7%	18	10,2%
total cantidad de inconformidades	33		59		104		34		230	
Usuarios Inconformes	29	0,1%	58	0,1%	58	0,2%	58	0,2%	203	0,2%



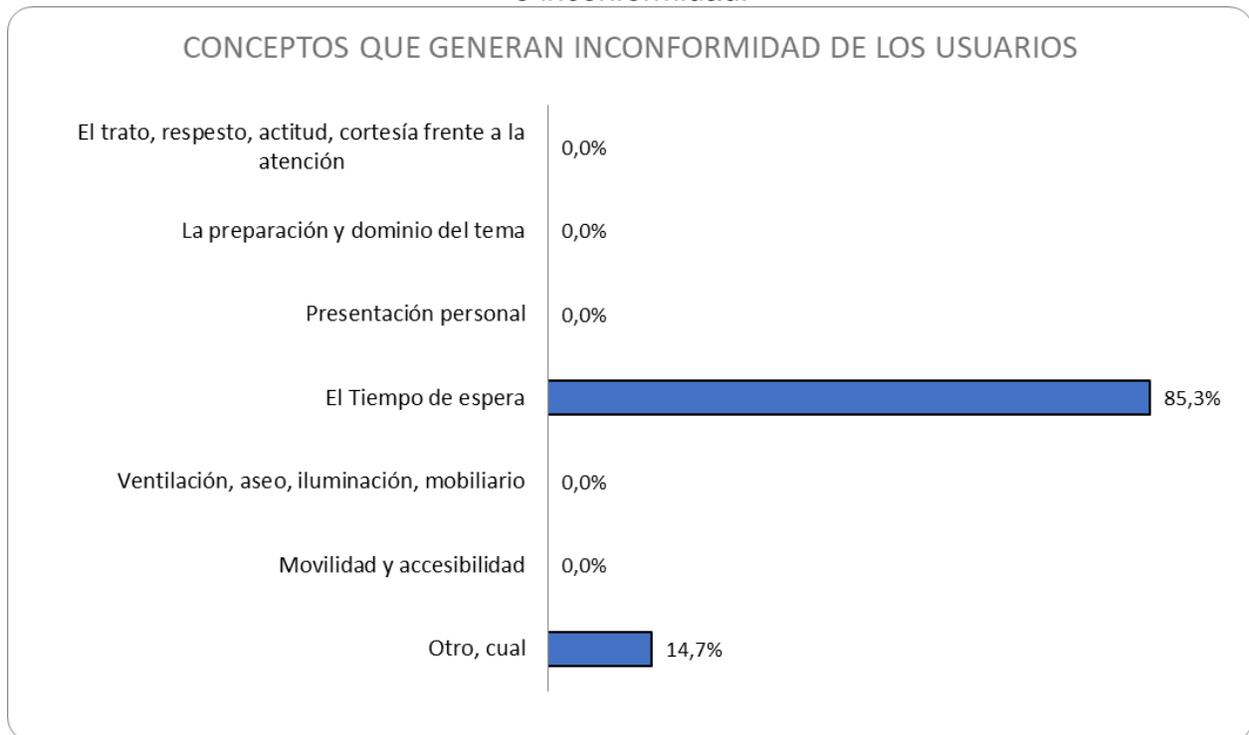
**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Usuarios Conformes	43818	99,9%	40940	99,9%	32510	99,8%	23921	99,8%	141189	99,8%
TOTAL	43847		40998		32568		23979			

El Cuadro No. 6, presenta la conformidad del usuario frente a la atención recibida en el canal presencial de 99.8% y un 0,2% de inconformidad, en donde destaca el motivo de tiempo de espera con 29 ocurrencias y una participación del 85,3%, disminuyo en comparación con el trimestre anterior cuando tuvo una participación del 270% con 92 incidencias, en cuanto a los conceptos de inconformidad manifestados por los usuarios. El concepto Otros aparece con el 14,7% y 5 incidencias.

Grafica No. 4
Porcentaje de aspectos de la atención presencial que causaron conformidad e inconformidad.



De acuerdo al gráfico No.4 que representa el promedio de conceptos de inconformidad, se puede observar que el concepto Tiempo de espera representa el mayor concepto de inconformidad por parte de los usuarios con el 85,3% con 29 calificaciones, seguido del concepto otros con el 14,7% y 5 incidencias, estos motivos de inconformidad son importantes a tener en cuenta para analizar sus causas por parte de los organismos que cuentan con puntos de atención a usuarios.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

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, 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	8.073
RANGO DE FECHA DE APLICACIÓN	Enero - Marzo 2023
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.



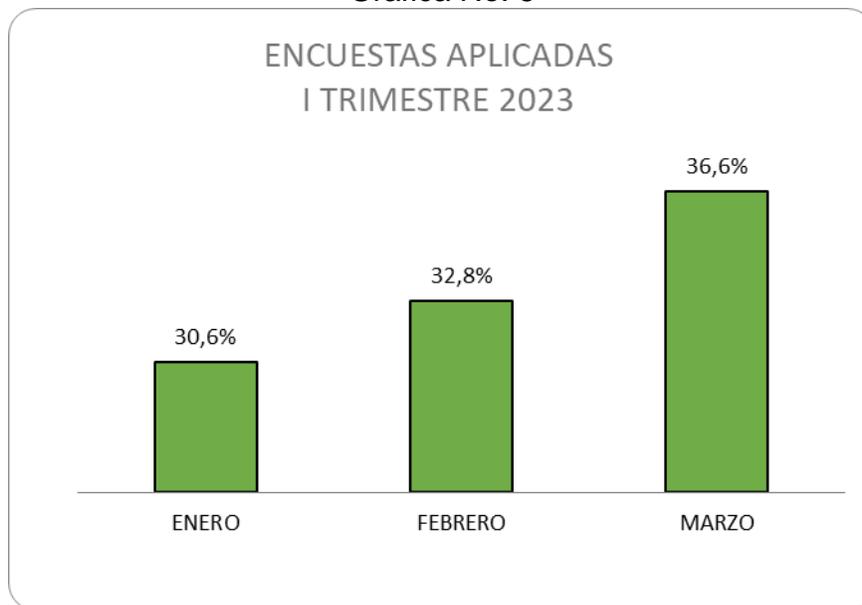
ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Cuadro No. 7 Cantidad de Encuestas aplicadas por mes durante el Primer Trimestre de 2023

# DE ENCUESTAS APLICADAS POR MES			
ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
2.470	2.645	2.958	8.073
30,6%	32,8%	36,6%	

Grafica No. 5



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

En total para el primer trimestre del año 2023, se aplicaron 8.073 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 canal de radicación Web institucional y el correo electrónico contactenos@cali.gov.co. Lo que equivale a un incremento de 2.491 encuestas con referencia al cuarto trimestre de 2022 que representan el 44,62%. Siendo el mes de marzo el de mayor aplicación con el 36,6%.

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.

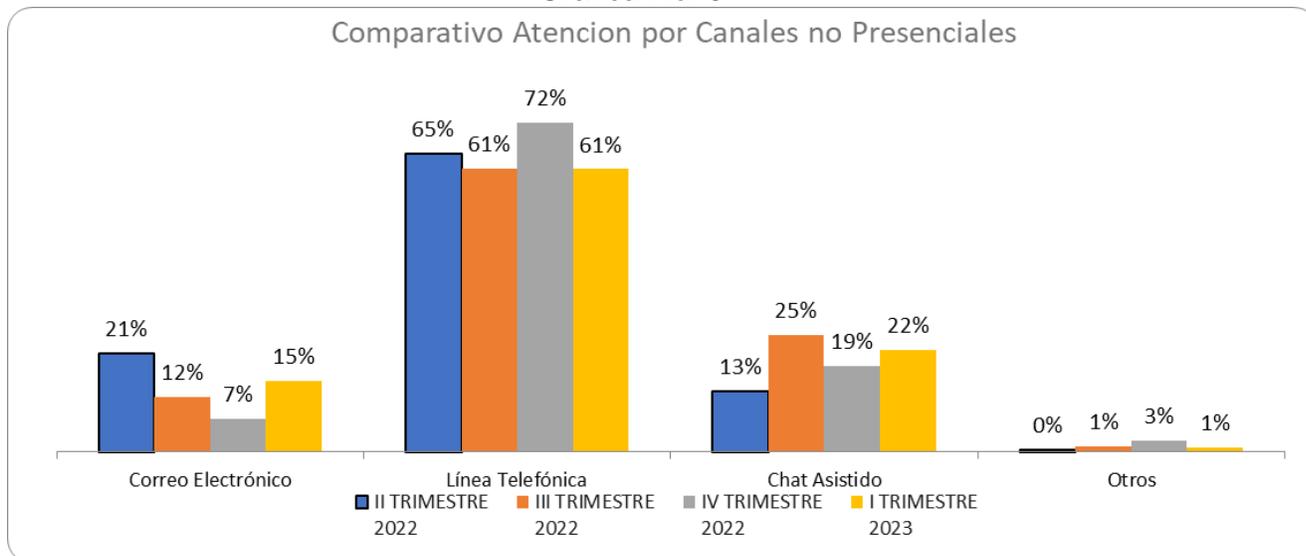
¿Identifique el canal utilizado, virtual o telefónico?

Cuadro No. 8
Consolidado Canal Utilizado Atención No Presencial Comparativo

ATENCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL										
CANAL DE ATENCIÓN	II TRIMESTRE 2022		III TRIMESTRE 2022		IV TRIMESTRE 2022		I TRIMESTRE 2023		TOTAL	PROMEDIO
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
Correo Electrónico	1.522	21%	918	12%	401	7%	1.247	15%	4.088	14,0%
Línea Telefónica	4.613	65%	4.756	61%	3.992	72%	4.960	61%	18.321	64,8%
Chat Asistido	943	13%	1.967	25%	1.046	19%	1.793	22%	5.749	19,9%
Otros	34	0%	94	1%	143	3%	73	1%	344	1,3%
TOTAL	7.112		7.735		5.582		8.073		28.502	0,0%

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

Grafica No. 5



Se observa una disminución en la aplicación de la encuesta de percepción a través de la línea telefónica en el Primer trimestre de 2023 con respecto al trimestre anterior con 9%, también el incremento de las encuestas diligenciadas a través del correo institucional contactenos del 8% y en cuanto al chat asistido un aumento del 3% en su aplicación. En el periodo anterior la línea telefónica también presentó la mayor



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

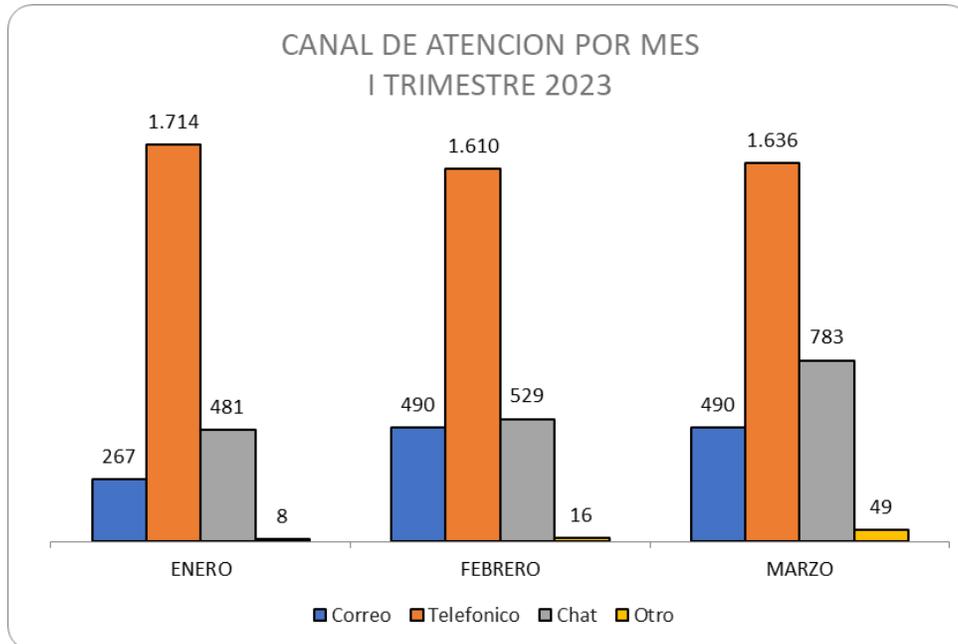
aplicación de encuestas con el 72% seguida del chat asistido con una aplicación del 19%.

El consolidado general nos permite observar que el mayor promedio de aplicación de las encuestas se presenta en la línea telefónica con el 64,8% de participación y 18.321 aplicaciones, seguida del chat asistido con el 19,9% y 5.749 aplicaciones, a continuación figura el correo contactenos con el 14% y 4.088 aplicaciones.

Cuadro No. 9

CANAL DE ATENCION POR MES				
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Correo Electrónico	267	490	490	1.247
Línea Telefónica	1.714	1.610	1.636	4.960
Chat Asistido	481	529	783	1.793
Otros	8	16	49	73
TOTAL	2.470	2.645	2.958	8.073

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 primer trimestre de la vigencia 2023 el mes de mayor aplicación fue marzo con 2.958 y el canal de mayor aplicación fue la línea telefónica con 4.960 encuestas durante ese periodo.

Cuadro No. 10
Medición del nivel de Percepción de Atención al Usuario canal no presencial,
comparativo.

¿COMÓ CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL CANAL NO PRESENCIAL?										
CALIFICACION	II TRIMESTRE 2022		III TRIMESTRE 2022		IV TRIMESTRE 2022		I TRIMESTRE 2023		TOTAL	PROMEDIO
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
EXCELENTE	5.905	78,0%	5.412	70,0%	4.611	82,6%	6.404	79,3%	22.332	72,6%
BUENO	1.115	20,1%	2.148	27,8%	863	15,5%	1.520	18,8%	5.646	19,7%
REGULAR	53	0,7%	101	1,3%	45	0,8%	62	0,8%	261	0,8%
MALO	39	1,3%	74	1,0%	63	1,1%	87	1,1%	263	1,0%
TOTAL	7.112		7.735		5.582		8.073		28.502	

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

En el Cuadro No. 10 se aprecia que, durante el primer trimestre del año 2023 con respecto al trimestre anterior, la calificación de Excelente disminuyó en 3,3%, mientras que la calificación buena se incrementó en 3,3%. En general la calificación en la percepción de atención de usuarios en los canales no presenciales, para el primer trimestre de 2023 es conforme con un 98,2% de usuarios, incrementándose en 0,1% puntos porcentuales con referencia al trimestre anterior.

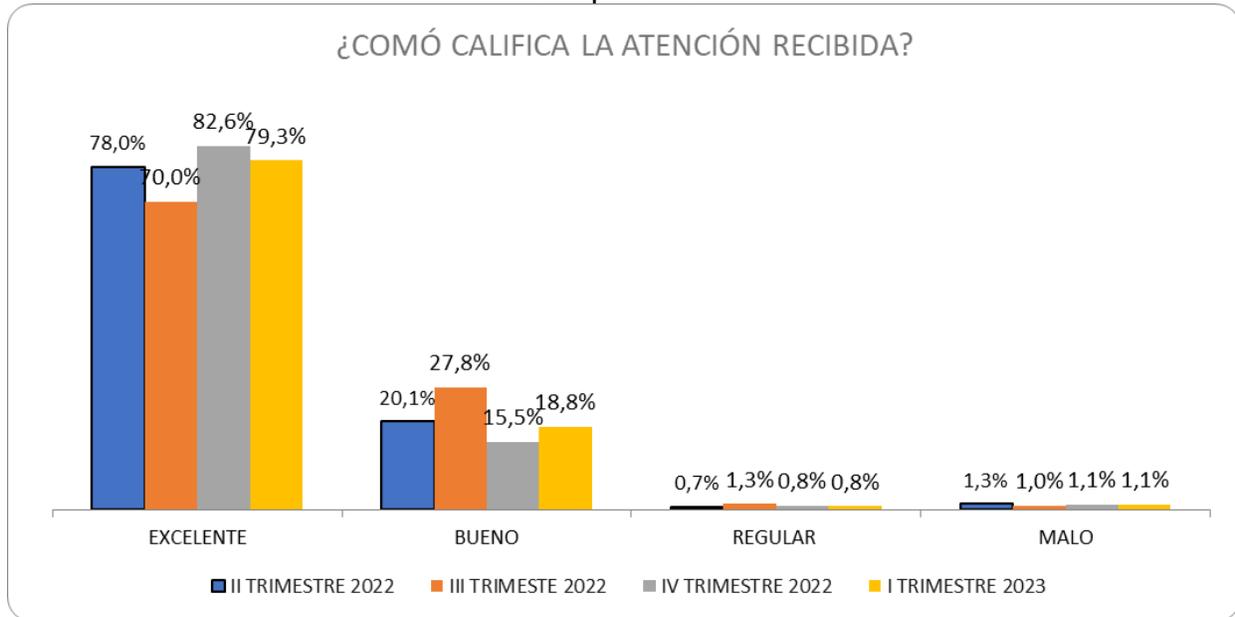
De igual manera, se aprecia que, de acuerdo con la cantidad de encuestas de percepción aplicadas durante el primer trimestre del año 2023, con respecto al trimestre anterior, la calificación de Regular, se mantuvo en un 0,8%, igual que la calificación Mala en 1,1% lo cual es positivo para la entidad Distrital.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Grafica No. 7
Medición del nivel de Percepción de Atención al Usuario canal no presencial,
comparativa.



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

La Grafica No. 7, de acuerdo al consolidado del nivel de percepción en la atención por los canales no presenciales nos permite observar que la percepción de los usuarios con respecto a la atención en los canales no presenciales es en promedio para el nivel Excelente del 78,4%, para el nivel Bueno del 19,8% lo que representa un nivel de percepción conforme del 98,2% y de un 1,8% en promedio de percepción no conforme para los canales no presenciales.



**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.

Cuadro No. 11

CONCEPTOS QUE GENERAN INCONFORMIDAD DE LOS USUARIOS										
CONCEPTO	II TRIMESTRE 2022		III TRIMESTRE 2022		IV TRIMESTRE 2022		I TRIMESTRE 2023		TOTAL	PROMEDIO
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
Trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención	9	8%	15	8%	9	8,3%	17	11%	50	9%
Preparación y dominio del tema	29	27%	46	24%	20	18,3%	39	25%	134	23%
Tiempo de espera al ser atendido	47	44%	102	53%	54	49,5%	62	39%	265	46%
Accesibilidad a los canales de atención no presenciales	23	21%	29	15%	26	23,9%	40	25%	118	21%
total cantidad de inconformidades	108		192		109		158		567	
Usuarios Inconformes	92	1%	175	2%	108	1,0%	149		524	1,5%
Usuarios Conformes	7020	99%	7560	98%	5474	98%	7924	98%	27978	98,2%
TOTAL ENCUESTAS	7112		7735		5582		8073		28502	

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 el trimestre anterior fue del 98% igual, mientras que el restante 2% se encuentra inconforme, debido a aspectos en orden importancia, como son: Tiempo de espera para ser atendido 39%, factor que disminuyó un 10% con referencia a la trimestre anterior, seguido de accesibilidad a los canales de atención no presenciales con el 25%, presentando un incremento del 1,1% con referencia al anterior trimestre, preparación y dominio del tema con el 25%, 6,7% mas que en el periodo anterior, Trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención con el 11%, lo que equivale a 2,7% más que en el periodo anterior.

En el consolidado general de los conceptos de inconformidad frente a la atención recibida se puede observar que prevalece el tiempo de espera para ser atendido con 265 incidencias que equivalen al 46%, seguido del concepto preparación y dominio del tema con 134 incidencias y el 23% de participación, mientras que la accesibilidad a los canales representa el 21% de inconformidades con 118 casos.

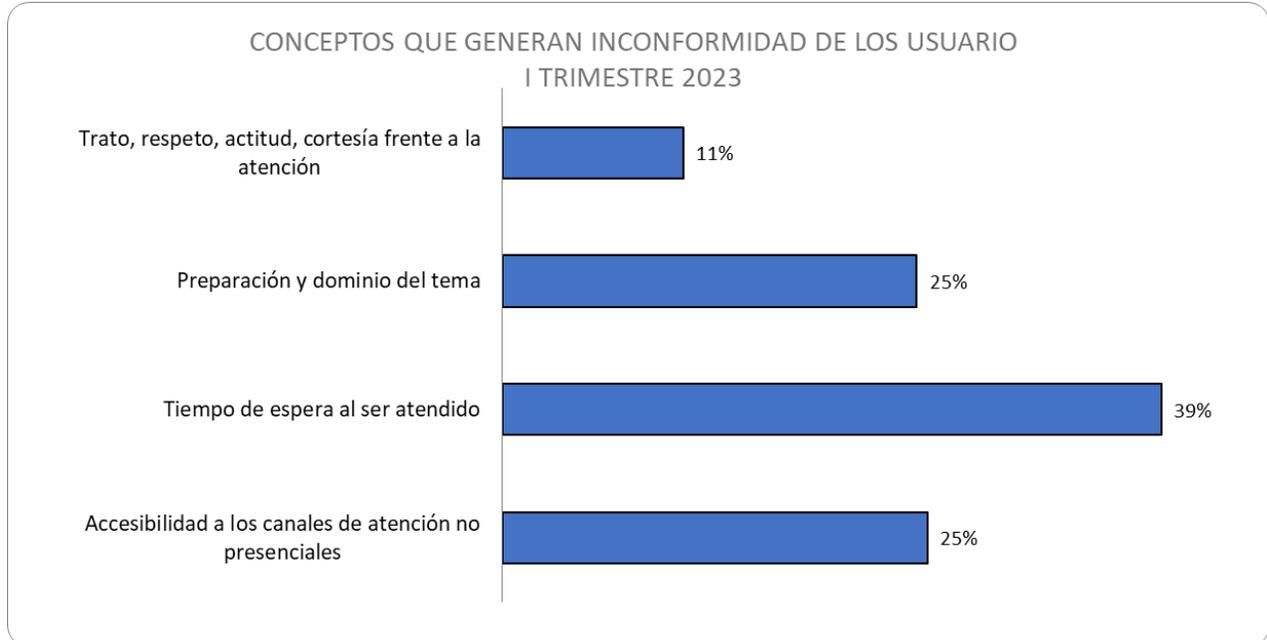
Es importante revisar estos indicadores en la percepción por parte de los usuarios para de esta manera mediante su análisis implementar estrategias para la mejora continua y mejorar esta calificación.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Grafica No. 8



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

De acuerdo a lo observado en la gráfica No.8 frente a los conceptos que generaron inconformidad en la atención a través de los canales no presenciales podemos observar que el tiempo de espera para ser atendido fue el más alto con el 39% de participación en promedio con 62 incidencias, seguido de la Accesibilidad a los canales de atención no presenciales con el 25% y 40 incidencias, posteriormente preparación y dominio del tema con el 25% de participación y 39 calificaciones. En general el promedio del nivel de percepción en la atención fue del 98,2% y el de inconformidad del 1,8%.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

Cuadro No. 12
Calificación de la Atención por Organismo Canales no Presenciales Primer Trimestre
2023

CALIFICACION DE LA ATENCION NO PRESENCIAL POR ORGANISMO						
ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	% DE PERCEPCION DEL USUARIO REFERENTE A LA ATENCION BRINDADA
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	63	48	218	4100	4429	97,5%
SECRETARIA DE SALUD	1	2	328	1165	1496	99,8%
SECRETARIA DE EDUCACION	4	3	691	153	851	99,2%
CALI 6	0	0	100	112	212	100,0%
CALI 17	1	0	1	150	152	99,3%
CALI 14	0	0	0	92	92	100,0%
CALI 1	0	0	39	52	91	100,0%
CALI 15	0	0	6	84	90	100,0%
CALI 12	0	0	1	82	83	100,0%
CALI 10	0	0	1	78	79	100,0%
CALI 3	0	0	32	45	77	100,0%
CALI 21	0	0	2	67	69	100,0%
CALI 20	0	0	1	59	60	100,0%
CALI 8	0	0	59	0	59	100,0%
Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural	2	0	7	34	43	95,3%
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	0	0	1	41	42	100,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	2	2	1	23	28	85,7%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	6	2	6	8	22	63,6%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	4	2	6	6	18	66,7%
CALI 2	0	0	0	17	17	100,0%
CALI 4	0	0	0	10	10	100,0%
CALI 19	0	0	0	10	10	100,0%
CALI 13	0	0	7	1	8	100,0%
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	1	0	2	2	5	80,0%
Subsecretaria de Servicios de Movilidad	0	0	2	2	4	100,0%



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

Subdireccion de Catastro Municipal	0	0	0	2	2	100,0%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	0	0	0	2	2	100,0%
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	0	2	0	2	100,0%
Subsecretaria de Equidad de Genero	0	0	2	0	2	100,0%
CALI 7	0	0	1	1	2	100,0%
CALI 11	0	0	2	0	2	100,0%
CALI rural	0	0	0	2	2	100,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	1	1	100,0%
Contaduria General del Municipio de Santiago de Cali	0	0	0	1	1	100,0%
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	0	0	1	0	1	100,0%
Subsecretaria de Inspeccion, Vigilancia y Control	0	0	0	1	1	100,0%
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	1	0	1	100,0%
CALI 16	0	0	0	1	1	100,0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	0	0	0	1	0,0%
Subdireccion de Espacio Publico y Ordenamiento Urbanistico	1	0	0	0	1	0,0%
Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	0	1	0	0	1	0,0%
SECRETARIA DE TURISMO	1	0	0	0	1	0,0%
Oficina de contravenciones	0	1	0	0	1	0,0%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	0	1	0	0	1	0,0%
Total	87	62	1520	6404	8073	
Porcentaje	1,1%	0,8%	18,8%	79,3%	100,0%	

Como se aprecia de las 4.429 encuestas aplicadas para la Secretaria de Desarrollo Territorial y participación Ciudadana 4.318 fueron conformes, se presentaron 111 encuestas no conformes para una percepción del 97,5%, de las 1.496 encuestas aplicadas para la Secretaria de Salud presento una percepción del 99,8% con 1.493 calificaciones conformes y 3 no conformidades, de las 851 encuestas aplicadas por la secretaria de Educación, 844 fueron a conformidad y 7 no conformes, lo que equivale a una percepción del 99,2%, en el CALI 6 de las 212 encuestas aplicadas la totalidad fueron a conformidad, 112 obtuvieron una calificación excelente y 100 calificaciones buenas para una percepción del 100%, para el CALI 17 de las 152 encuestas aplicadas, 151 fueron conformes y una mala para una percepción del 99,3%.

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 no presenciales.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Cuadro No. 13
Aplicación de las Encuestas por Organismo y por Canal de Atención No Presencial en el Primer Trimestre 2023

CALIFICACION DE LA ATENCION NO PRESENCIAL POR ORGANISMO					
ORGANISMO	Correo Electrónico	Línea Telefónica	Chat Asistido	Otros	TOTAL
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	319	3767	328	15	4429
SECRETARIA DE SALUD	8	64	1424	0	1496
SECRETARIA DE EDUCACION	838	1	1	11	851
CALI 6	0	212	0	0	212
CALI 17	9	143	0	0	152
CALI 14	0	92	0	0	92
CALI 1	1	89	1	0	91
CALI 15	1	89	0	0	90
CALI 12	0	83	0	0	83
CALI 10	1	78	0	0	79
CALI 3	10	55	12	0	77
CALI 21	3	66	0	0	69
CALI 20	2	58	0	0	60
CALI 8	0	59	0	0	59
Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural	0	0	0	43	43
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1	40	1	0	42
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	8	20	0	0	28
SECRETARIA DE MOVILIDAD	17	0	3	2	22
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	4	0	13	1	18
CALI 2	1	15	0	1	17
CALI 4	0	10	0	0	10
CALI 19	5	5	0	0	10
CALI 13	1	7	0	0	8
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	0	1	4	0	5
Subsecretaria de Servicios de Movilidad	2	0	2	0	4
Subdireccion de Catastro Municipal	0	0	2	0	2
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	2	0	0	0	2
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y	2	0	0	0	2



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

DESASTRES					
Subsecretaria de Equidad de Genero	2	0	0	0	2
CALI 7	0	2	0	0	2
CALI 11	0	2	0	0	2
CALI rural	0	2	0	0	2
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	0	0	0	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0	0	0	1
Contaduria General del Municipio de Santiago de Cali	0	0	1	0	1
Subdireccion de Espacio Publico y Ordenamiento Urbanistico	1	0	0	0	1
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	1	0	0	0	1
Subsecretaria de Inspeccion, Vigilancia y Control	1	0	0	0	1
Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	1	0	0	0	1
SECRETARIA DE TURISMO	1	0	0	0	1
SECRETARIA DE CULTURA	1	0	0	0	1
CALI 16	0	0	1	0	1
Oficina de contravenciones	1	0	0	0	1
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	1	0	0	0	1
Total	1247	4960	1793	73	8073
Porcentaje	15,4%	61,4%	22,2%	0,9%	100,0%

Como se aprecia de 4.429 encuestas aplicadas para la Secretaria de Desarrollo Territorial y participación Ciudadana 3.767 fueron realizadas a través de la línea telefónica y 328 por medio del chat asistido, de las 1.496 encuestas aplicadas para la Secretaria de Salud, 1.424 fueron aplicadas a través del chat asistido y 64 por medio de la línea telefónica, de las 851 encuestas aplicadas por la secretaria de Educación, 838 fueron a través del correo electrónico, de las 212 encuestas del CALI 6, la totalidad fueron a través del canal telefónico, de las 152 encuestas aplicadas por el CALI 17, 143 fueron aplicadas por medio de la línea telefónica.

En términos generales el 61,4% de las encuestas en los canales no presenciales fueron aplicadas a través de la línea telefónica, el 22,2% a través del chat asistido y el 15,4% de las mismas se aplicaron por medio del correo electrónico, lo que nos indica con referencia al trimestre anterior que disminuyo la aplicación de encuestas a través de la línea telefónica en 10,12%, y un aumento de 8,22% su aplicación a través del correo electrónico.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CONCLUSIONES

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

Durante el primer trimestre se aplicaron 23.979 encuestas presenciales, lo que equivale a una disminución en su aplicación del 26,37% con referencia al trimestre anterior, la gestión de trámites y servicios fue la el trámite que mayor aplicación de encuestas presento con un promedio de 38,5% con 9.224 aplicaciones, seguido de la radicación de PQRS con un promedio del 29,5% y 7.078 aplicaciones, mientras que la solicitud de orientación obtuvo un promedio del 24,5% con 5.879 aplicaciones de encuestas, en términos generales, la percepción excelente prevalece con un promedio del 94,4% con un total de 143.751 calificaciones excelentes. Seguida de la calificación buena con el 5,4% con 8.177 calificaciones durante la vigencia.

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 durante el primer trimestre de 2023.

Se puede observar que el concepto Tiempo de espera representa el mayor concepto de inconformidad por parte de los usuarios con el 85,3% con 29 calificaciones, seguido del concepto otros con el 14,7% y 5 incidencias, estos motivos de inconformidad son importantes a tener en cuenta para analizar sus causas por parte de los organismos que cuentan con puntos de atención a usuarios.

En lo referente a la atención por los canales no presenciales se aplicaron durante el primer trimestre del 2023 un total de 8.073 encuestas, que representan un crecimiento en la aplicación de las mismas del 44,62% con referencia al trimestre anterior.

La estadística permite observar que la mayoría de las encuestas se aplicaron a través de la línea telefónica con el 61% de participación y 4.960 aplicaciones, seguida del chat asistido con el 22% y 1.793 aplicaciones, a continuación figura el correo contactenos con el 15% y 1.247 aplicaciones.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En nivel de percepción en la atención por los canales no presenciales durante el primer trimestre del 2023 nos permite observar que la percepción de los usuarios con respecto a la atención en los canales no presenciales es para el nivel Excelente del 79,3%, para el nivel Bueno del 18,8% lo que representa un nivel de percepción conforme del 98,2% y de un 1,8% en promedio de percepción no conforme para los canales no presenciales, frente a los conceptos que generaron inconformidad en la atención a través de los canales no presenciales podemos observar que el tiempo de espera para ser atendido fue el más alto con el 39% de participación con 62 incidencias, seguido de la Accesibilidad a los canales de atención no presenciales con el 25% y 40 incidencias, posteriormente preparación y dominio del tema con el 25% de participación y 39 calificaciones. En general el promedio del nivel de percepción en la atención fue del 98% y el de inconformidad del 2%.

Los canales no presenciales a cargo de la sala de atención del Centro Administrativo Distrital, han consolidado su crecimiento, 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 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 Secretaria 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.

Desde el Proceso de Atención al Usuario se capacitó en Protocolos de Atención de manera permanente a los funcionarios de los diferentes Organismos, que cuentan con punto de Atención de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali; ésta capacitación brinda a los funcionarios públicos herramientas que permitan orientar, atender y conocer las necesidades o requerimientos de la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención con el ánimo de garantizar que la comunicación y la interacción con el usuario



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

sean de forma amable, eficiente y oportuna, mejorando la percepción frente a la atención prestada en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali.

El personal encargado de recepcionar y radicar comunicaciones oficiales en las Ventanillas Únicas de la Entidad se capacitó de manera constante en las competencias trámites y servicios de los diferentes Organismos de la Entidad Distrital; con el objetivo de fortalecer conocimiento y evitar errores o desviaciones en el direccionamiento de las comunicaciones.

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.

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