

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

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

Elaboró: Andrés Felipe Arias López
Contratista

Revisó: Sandra Patricia Parra Nájarez
Profesional Universitario

Aprobó: Diana Patricia Moreno Cetina
Subdirectora

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

Julio de 2023

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

INFORMES DE SERVICIO AL CIUDADANO ABRIL – JUNIO 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)*

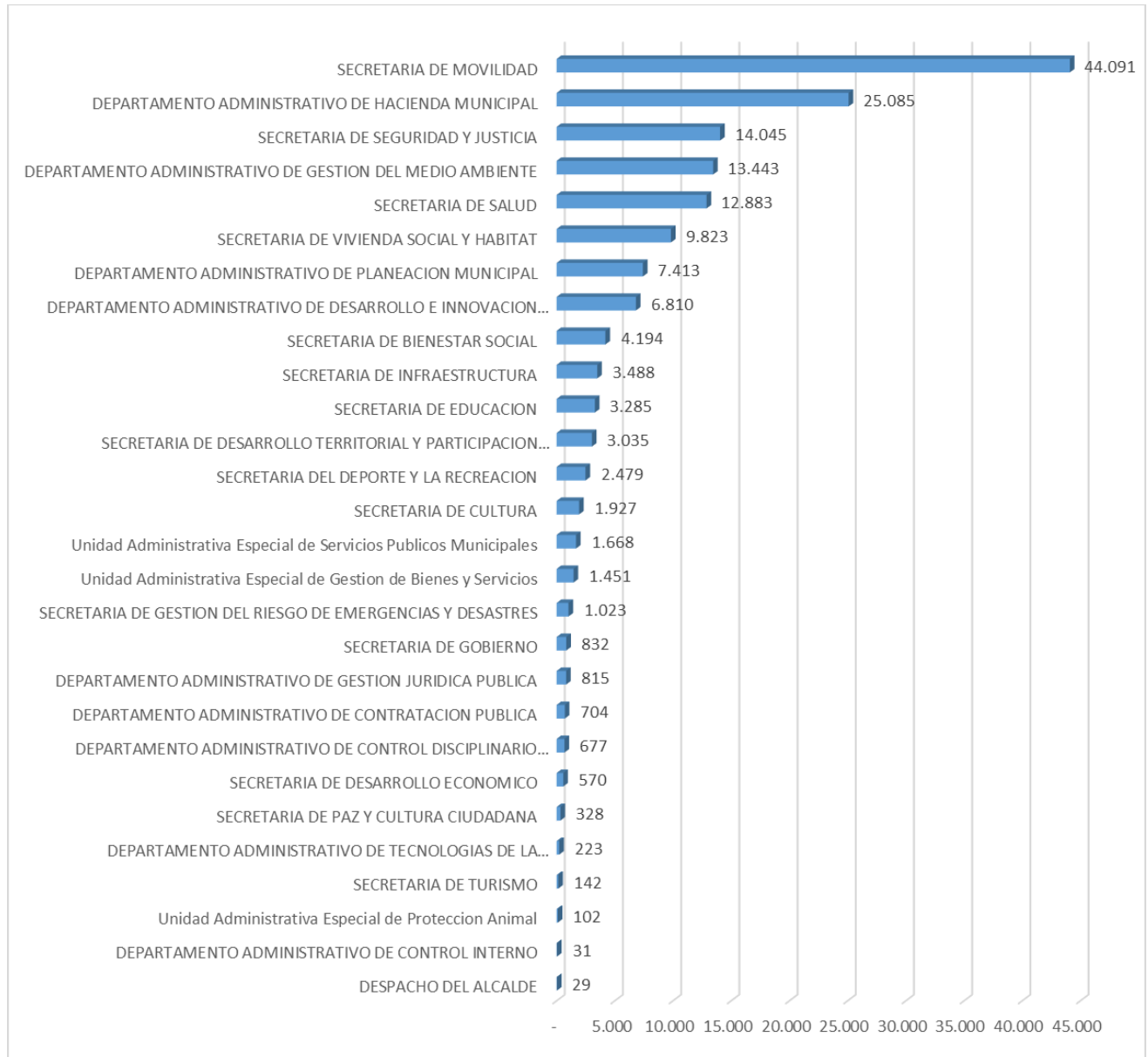
Total de comunicaciones recibidas en la Entidad

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	2do TRIM	ACUMULADO 2023
4112	DESPACHO DEL ALCALDE	16	13	29
4112	SECRETARIA DE GOBIERNO	458	374	832
4121	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	317	498	815
4123	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	16	15	31
4124	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	390	287	677
4131	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	12610	12475	25.085
4132	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	4634	2779	7.413
4133	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	7645	5798	13.443
4134	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	118	105	223
4135	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	625	79	704
4137	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	3909	2901	6.810
4143	SECRETARIA DE EDUCACION	1925	1360	3.285
4145	SECRETARIA DE SALUD	6362	6521	12.883
4146	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	2289	1905	4.194
4147	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	4984	4839	9.823
4148	SECRETARIA DE CULTURA	1157	770	1.927
4151	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1832	1656	3.488
4152	SECRETARIA DE MOVILIDAD	22642	21449	44.091
4161	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	6806	7239	14.045
4162	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1293	1186	2.479
4163	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	690	333	1.023
4164	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	189	139	328
4171	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	339	231	570
4172	SECRETARIA DE TURISMO	62	80	142
4173	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1987	1048	3.035
4181	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	759	692	1.451
4182	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	860	808	1.668
4183	Unidad Administrativa Especial de Proteccion Animal	1	101	102
Total Alcaldía Distrital de Santiago de Cali		84.915	75.681	160.596

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

COMUNICACIONES RECIBIDAS POR ORGANISMO AÑO 2023



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

Comunicaciones recibidas en el segundo (II) 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	%
Demanda	2	1		3	0,0%
Denuncias sobre hechos de corrupción	1	1		2	0,0%
Entes de Control	367	539	527	1.433	1,9%
Incidente de Desacato	15	28	27	70	0,1%
Informativa	119	771	2.773	3.663	4,8%
Otros	6.698	7.281	6.057	20.036	26,5%
Petición entre Autoridades	1.775	2.485	1.982	6.242	8,2%
Petición Prioritaria	159	200	100	459	0,6%
Petición Consulta	61	128	186	375	0,5%
Petición de Información	573	613	1.017	2.203	2,9%
Petición General	8.394	10.996	11.740	31.130	41,1%
Queja	79	244	350	673	0,9%
Reclamo	242	267	253	762	1,0%
Recurso Apelación	19	25	16	60	0,1%
Recurso Reconsideración	6	6	15	27	0,0%
Recurso Reposición	36	43	38	117	0,2%
Solicitud	12	10	5	27	0,0%
Solicitudes de revocatoria directa	230	307	236	773	1,0%
Sugerencias	1		4	5	0,0%
Tutela	360	655	971	1.986	2,6%
Trámites y OPA's	1.730	17	1.961	5.635	7,4%
TOTAL GENERAL	20.879	24.617	28.258	75.681	100%

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS COMUNICACIONES ABRIL – JUNIO 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 abril y junio del año 2023, tomando como base los datos registrados de las respuestas elaboradas en el Sistema de Gestión documental ORFEO.

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

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	2	2	100%	0	0%
Denuncias sobre hechos de corrupción	2	1	50%	1	50%
Entes de Control	1547	801	52%	746	48%
Incidente de Desacato	11	1	9%	10	91%
Otros	6326	2891	46%	3435	54%
Peticion entre Autoridades	6409	3088	48%	3321	52%
Peticion Prioritaria	568	239	42%	329	58%
Peticion Consulta	255	180	71%	75	29%
Peticion de Información	2023	714	35%	1309	65%
Peticion de Documentos	2	0	0%	2	100%
Peticion General	26680	13024	49%	13656	51%
Queja	458	262	57%	196	43%
Reclamo	574	162	28%	412	72%
Recurso Apelación	43	36	84%	7	16%
Recurso Reconsideración	95	95	100%	0	0%
Recurso Reposición	111	87	78%	24	22%
Solicitud	39	25	64%	14	36%
Solicitudes de revocatoria directa	512	503	98%	9	2%
Sugerencias	4	4	100%	0	0%
Tutela	1225	63	5%	1162	95%
Trámites y Servicios	9742	5738	59%	4004	41%
Total general	56628	27916	49%	28712	51%

La siguiente tabla, refleja la cantidad de respuestas generadas por organismo durante el periodo abril y junio 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 ABRIL – JUNIO 2023						
CODIGO	ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	TOTAL
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	128	75%	43	25%	171
4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	45	55%	37	45%	82
4123010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	5	100%	0	0%	5
4124010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	181	95%	9	5%	190
4131010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	3.964	41%	5.655	59%	9.619
4132010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	3.756	71%	1.529	29%	5.285
4133010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	2.513	50%	2.539	50%	5.052
4134010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	65	93%	5	7%	70
4135010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	57	83%	12	17%	69
4137010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	1.079	60%	711	40%	1.790
4143010	SECRETARIA DE EDUCACION	501	57%	383	43%	884
4145010	SECRETARIA DE SALUD	2.754	56%	2.155	44%	4.909
4146010	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1.015	67%	504	33%	1.519
4147010	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	730	70%	316	30%	1.046
4148010	SECRETARIA DE CULTURA	430	87%	64	13%	494
4151010	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	613	50%	618	50%	1.231
4152010	SECRETARIA DE MOVILIDAD	4.927	37%	8.475	63%	13.402
4161010	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	2.939	39%	4.694	61%	7.633
4162010	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	618	86%	102	14%	720
4163010	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	198	64%	110	36%	308
4164010	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	109	88%	15	12%	124
4171010	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	102	61%	65	39%	167
4172010	SECRETARIA DE TURISMO	64	88%	9	12%	73
4173010	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	605	75%	201	25%	806
4181010	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	317	62%	192	38%	509
4182010	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	190	42%	262	58%	452
4183010	Unidad Administrativa Especial de Protección Animal	11	61%	7	39%	18
TOTAL		27.916	49%	28.712	51%	56.628

Entre los meses de abril a junio de 2023 en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali se generaron un total de 56.628 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 segundo 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	ABR - JUN 2023	Gráfico
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	73%	76%	75%	
4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	72%	74%	55%	
4123010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	88%	88%	100%	
4124010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	92%	88%	95%	
4131010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	49%	60%	41%	
4132010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	70%	71%	71%	
4133010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	58%	53%	50%	
4134010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	81%	76%	93%	
4135010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	88%	93%	83%	
4137010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	54%	69%	60%	
4143010	SECRETARIA DE EDUCACION	51%	62%	57%	
4145010	SECRETARIA DE SALUD	54%	61%	56%	
4146010	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	63%	45%	67%	
4147010	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	74%	78%	70%	
4148010	SECRETARIA DE CULTURA	84%	90%	87%	
4151010	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	59%	58%	50%	
4152010	SECRETARIA DE MOVILIDAD	47%	47%	37%	
4161010	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	41%	42%	39%	
4162010	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	91%	92%	86%	
4163010	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	76%	76%	64%	
4164010	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	76%	87%	88%	
4171010	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	68%	52%	61%	
4172010	SECRETARIA DE TURISMO	98%	88%	88%	
4173010	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	70%	80%	75%	
4181010	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	82%	83%	62%	
418010	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	63%	58%	42%	
4183010	Unidad Administrativa Especial de Protección Animal			61%	
ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI		54%	57%	49%	

De conformidad con los datos anexos se puede inferir que la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali refleja un resultado negativo con relación al primer trimestre del año 2023, reflejando un indicador de eficiencia para la atención oportuna de las comunicaciones equivalente al 49% para el periodo de abril – junio de 2023.

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

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ABRIL – JUNIO 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 segundo trimestre del año. Se presenta también el resultado de la satisfacción para los trámites en línea.

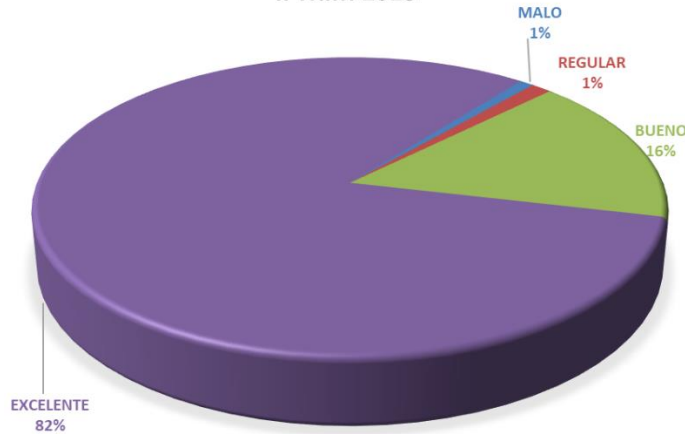
Nivel de Satisfacción de Usuario Administración Central

Durante el periodo se recibieron un total de 10.661 encuestas de 24 organismos a través de las cuales los usuarios evaluaron 90 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	Suma total
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA				10	10
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO				60	60
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL			1	10	11
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	13	5	8	19	45
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA				5	5
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	5	1	4	165	175
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	8	16	217	1.225	1.466
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM			6		6
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1		4		5
SECRETARIA DE CULTURA	11	2	22	706	741
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	8	15	4	28
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA				2	2
SECRETARIA DE EDUCACION			2	1.746	1.748
SECRETARIA DE GOBIERNO				3	3
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2	1	17	3.022	3.042
SECRETARIA DE MOVILIDAD	3				3
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA		1	1	4	6
SECRETARIA DE SALUD	5	6	941	1.372	2.324
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA		22	97	77	196
SECRETARIA DE TURISMO			22	26	48
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT			22	13	35
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION			134	129	263
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	1		20	43	64
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	41	68	173	93	375
Suma total	91	130	1.706	8.734	10.661

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

SATISFACCIÓN DEL USUARIO II TRIM 2023



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

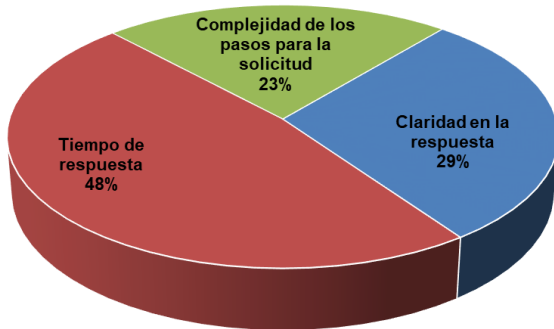
El 2% de los usuarios manifestaron inconformidades frente a la atención de PQRD y/o de los trámites y OPA's ofrecidos por parte de la entidad.

ORGANISMO	Suma de Claridad en la respuesta	Suma de Tiempo de respuesta	Suma de Complejidad de los pasos para la solicitud	TOTAL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	10	6	11	27
Acreditación o Certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta	10	6	11	27
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	3	2	3	8
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	0	0	1	1
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	1	2	1	4
Impuesto predial unificado	2	0	0	2
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	0	0	1	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	12	5	13	30
Acreditación o Certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta	7	1	3	11
Respuesta a Derechos de Peticion	1	3	1	5
Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	1	0	7	8
Inclusion de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN.	1	0	0	1
Actualización información en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	1	1	2	4
Esquema Vial	1	0	0	1
SECRETARIA DE CULTURA	0	2	2	4
Respuesta a Derechos de Peticion	0	2	0	2
Servicios Bibliotecarios	0	0	2	2
SECRETARIA DE MOVILIDAD	3	0	0	3
Inscripcion de limitacion o gravamen a la propiedad de un vehiculo automotor.	1	0	0	1
Inscripción de limitacion o gravamen a la propiedad de un vehiculo automotor.	2	0	0	2
SECRETARIA DE SALUD	9	2	0	11
Respuesta a Derechos de Peticion	9	2	0	11

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 solicitud	TOTAL
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	2	17	3	22
Respuesta a Derechos de Petición	2	16	3	21
Certificación sobre existencia y representación legal de la persona jurídica derivada de la propiedad horizontal.	0	1	0	1
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	1	1	0	2
Respuesta a Derechos de Petición	1	1	0	2
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	1	1	1	3
Entrega de Ayudas Técnicas a Personas con Discapacidad.	1	1	1	3
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	2	2	2	6
Respuesta a Derechos de Petición	2	2	2	6
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	5	7	0	12
Respuesta a Derechos de Petición	5	7	0	12
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	19	67	19	105
Respuesta a Derechos de Petición	19	67	19	105
SECRETARÍA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	1	0	0	1
Respuesta a Derechos de Petición	1	0	0	1
Total general	68	112	54	234

Conceptos de inconformidad II Trimestre 2023



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.

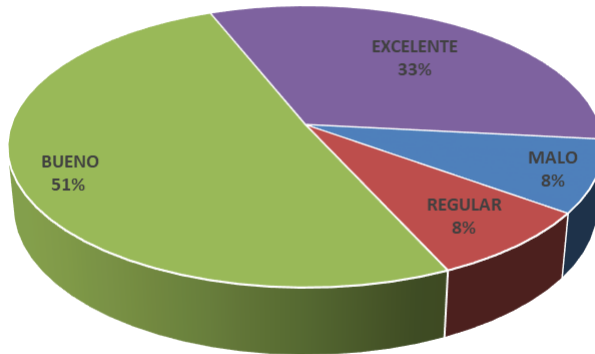
Nivel de Satisfacción Trámites y Otros Procedimientos Administrativos en línea

Durante el transcurso del segundo trimestre del año se registraron 3.728 encuestas a través de las cuales los usuarios evaluaron tres trámites u Otros Procedimientos Administrativos dispuestos a través de canales electrónicos. La siguiente tabla presenta el total de encuestas y los trámites/Opa's evaluados.

TRÁMITE u OPA EN LÍNEA	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total General
Impuesto predial unificado			1		1
Presentación Medios Magnéticos		1	5	2	8
Radicación PQRS	310	305	1887	1217	3719
Total general	310	306	1893	1219	3728

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

Satisfacción de trámites y OPA's en Línea - II Trim 2023



■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ EXCELENTE

El nivel de satisfacción para los trámites y servicios ofrecidos en línea presenta un nivel del 84%, correspondiente a las calificaciones registradas en los rangos de “excelente” y “bueno”. Se evidencia entonces un nivel de inconformidad representando un 16% de usuarios que calificaron con los rangos “regular” y “malo”.

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 / OPA EN LÍNEA	Suma de Disponibilidad de la pagina web	Suma de Diseño del formulario	Suma de Claridad de los pasos	Suma de Tiempo requerido	Suma de No obtuvo el trámite
Impuesto predial unificado	0	0	0	0	0
Presentación Medios Magnéticos	0	0	0	1	0
Radicación PQRS	228	148	87	127	258
Total general	228	148	87	128	258



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

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

EJES TEMÁTICOS

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

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

Desde la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental se realizan las siguientes aclaraciones frente al registro de los Ejes temáticos

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

En la siguiente tabla se evidencian 13.221 registros de ejes temáticos realizados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO durante los meses de abril a junio 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	8	8			1	15					32
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	8			1	15					32
informes	5	3			1	7					16
remisión de documentos		1				1					2
solicitud de información	3	4				4					11
solicitud de patrocinio						1					1
solicitudes de cita						2					2
4121010	7	7		1	1	21		1			38
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	7	7		1	1	21		1			38
acciones constitucionales	1										1
conceptos jurídicos						2					2
normatividad	6	7		1	1	15		1			31
pagos de sentencias						3					3
procesos judiciales						1					1
4123010	1					3					4
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	1					3					4
Requerimiento de PQRS en el rol de control Interno						3					3
requerimientos de entes externos de control	1										1
4124010	8	2			9	59	94				172
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	8	2			9	59	94				172
Acoso Sexual						1					1
certificación disciplinario						2					2
copias de autos y/o expedientes					6	13					19
Extralimitación de Funciones / Abuso de Autoridad						8	34				42
Inasistencia a Laborar						1	1				2
Incumplimiento de Deberes	3					9	56				68
información sobre los procesos	1				1	5					7
Omitir y retardar o no suministrar respuestas oportunas a las peticiones							2				2
Solicitud Citación/ Reprogramar Citación						2					2
Solicitud de Versión Libre						1					1
Solicitud de Archivo						1					1
Solicitud de Dativas						1					1
solicitud de informacion	4	1			2	12					19
Solicitud de Nulidad						1					1
Solicitud de Orientación en la Ley Disciplinaria						1					1
Traslado a otra entidad / Organismo		1				1	1				3

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

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Información	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
4131010	32	199	31	14	124	1880	11	39	1	16	2347
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	13	171	27	8	45	969	6	23		7	1269
actualización de datos del contribuyentes - cuenta corriente					6	75					81
antecedentes administrativos	1	1				1					3
aplicación de sentencias						1					1
cambio de tarifa de pago de impuesto predial						2					2
certificación de deuda - cuenta corriente						1					1
certificación de pago de impuestos contribuciones y rentas varias	1					18	2				21
certificación de paz y salvo de impuesto predial unificado				1	2	17		3			23
certificaciones bancarias						5					5
certificado catastral		14			1	2		1			18
certificado de área y linderos		1				1					2
certificado de paz y salvo de impuesto predial unificado		1		1	1	15	1	2			21
Certificado Plano Predial Catastral						2					2
citaciones predial						1					1
copias predial					2	1					3
corrección de datos jurídicos del propietario						1					1
corrección de estrato socioeconómico			2			11					13
corrección de nomenclatura						1					1
decaimiento predial						1					1
desembargos predial		7		1	2	81					91
desembargos valorización						1					1
desembargos industria y comercio						5					5
devolución de documentos			1		1	2					4
devoluciones y/o compensaciones de saldos a favor						3					3
embargos industria y comercio		1									1
englobe y desenglobe de dos o mas predios						10					10
espectaculos publicos y espectaculos publicos del deporte						1					1
estado de cuenta - atencion al contribuyente						1					1
exoneración de impuesto		1				20					21
facilidades de pago						2					2
garantías espectáculos públicos						1					1
historico de pagos - atencion al contribuyente						3					3
imposición de sanciones tributarias						1					1
impuesto a la sobretasa de la gasolina motor						1					1
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros		1				37	1				39
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros - fiscalización						4					4
impuesto predial unificado					1	13		1			15
incorporación de predios omitidos		3				7					10
Información de los predios inscritos en el Censo Catastral		3	1		3	19					26
información de trámite catastral		4	5		2	60					71
información estadística catastral		1									1
información industria y comercio				1		10					11
información predial			1		2	16		1			20
información recaudo de impuesto						2					2
información rentas varias						2					2
información tributaria - fiscalización				1		13					14
inscripción de mejoras en predio ajeno						14					14
liquidación de impuesto de industria y comercio						2					2
liquidación del impuesto predial unificado							1				1
liquidación del impuesto						1					1
oficio juzgados		21				4				1	26
pago en predio errado predial						20		1			21
pago errado en otras rentas						1					1
pago obligaciones						1					1
Pérdida de la Fuerza Ejecutoria y la pérdida de la competencia temporal						1					1
prescripción impuesto predial						26					26
prorroga			1			1					2
publicación predial		1				1					2
recursos reconsideración						3					3
reducción de tarifa	1					15					16
rentas varias						2				1	3
requerimientos entes de control	5	1				1					7
requerimientos entes de control	2	2									4
requerimientos entidades financieras						3					3
respuesta a requerimiento especial						3					3
respuesta omisos						2					2
revisión de avalúo			11	3	4	241		2			261
revisión y ajuste de la cuenta corriente					1	86		12			99
Revocatoria de Oficio						10					10
revocatoria industria y comercio						1					1
saneamiento predios propiedad del municipio						1					1
solicitud de carta y/o ficha catastral		3			1	2					6
solicitud de copias						2					2
solicitud de informacion	3	105	5		16	53	1				183
Traslado por competencia - Catastro						1					1
tutela industria y comercio										2	2
tutela rentas varias										3	3

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

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Información	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	4	5	1	5	42	438	1	6			502
actualización de datos del contribuyentes - cuenta corriente						10					10
antecedentes administrativos	1				22	6					29
certificación de pago de impuestos contribuciones y rentas varias						9		3			12
Devolución y/o compensación determinación	2				3	90	1	2			98
FISCALIZACION A LA SOLICITUD DE CANCELACION DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL				2	1	195					198
Fiscalización de otros tributos (Espectáculos públicos 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)						11					11
Fiscalización de otros tributos espectáculos públicos y espectáculos públicos del deporte						7					7
FISCALIZACION DEL IMPUESTO SOBRE EL SERVICIO ALUMBRADO PUBLICO		3				5					8
Fiscalización del impuesto sobre el servicio alumbrado publico						5					5
FISCALIZACION INEXACTOS A TODOS LOS TRIBUTOS		1		1	6	28					36
Fiscalización inexactos a todos los tributos		1		1	10	23		1			36
FISCALIZACION OMISOS DE TODOS LOS TRIBUTOS	1					22					23
Fiscalización omisos de todos los tributos						8					8
Liquidación Oficial de los Tributos Determinación						2					2
medios magnéticos - fiscalización			1			7					8
reducción de tarifa						1					1
Resoluciones y certificaciones para el impuesto de industria y comercio determinación				1		3					4
revisión y ajuste de la cuenta corriente						6					6
Subdireccion de Tesorería Municipal	15	23	3	1	37	473	4	10	1	9	576
actualización de datos del contribuyentes - cuenta corriente						5					5
antecedentes administrativos						1					1
aplicación actos administrativos - cuenta corriente						6			1		7
aplicación de resolución						1					1
aplicación de sentencias						1					1
cambio de dirección del establecimiento de industria y comercio					1						1
cambio de tarifa de pago de impuesto predial						4					4
certificación de deuda procesos especiales - cuenta corriente		2					1				3
certificación de pago de impuestos contribuciones y rentas varias					1	6					7
certificación de paz y salvo de impuesto predial unificado		1			2	7		2			12
certificaciones bancarias		1				1					2
certificado catastral		4									4
cobros persuasivos	1										1
comprobantes de egreso	1				1	7					9
copias de los actos administrativos					1						1
copias predial					3	2					5
corrección de área y linderos						1					1
corrección de estrato socioeconómico					1	13					14
decaimiento predial						2					2
desembargos predial		4			4	65		1			74
desembargos industria y comercio					5	7					12
devolución de documentos						1					1
embargos predial		3			3	3					9
englobe y desenglobe de dos o mas predios			2			6					8
excepciones mandamiento de pago rentas varias					1	3					4
facilidades de pago						7					7
formulario de industria y comercio						2					2
historico de pagos - atencion al contribuyente						1					1
imposición de sanciones tributarias						2					2
impuesto a la telefonía urbana - fiscalización						1					1
impuesto alumbrado publico						1					1
impuesto de delineación urbana - fiscalización					1						1
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	3	1			5	50		1		1	61
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros - fiscalización						1					1
impuesto de telefonía						1					1
impuesto predial unificado	1	1			2	73		2		2	81
incorporación de obras físicas en los predios no sometidos al régimen de propiedad horizontal						1					1
incorporación de obras físicas en los predios sometidos al régimen de propiedad horizontal						2					2
incorporación de predios omitidos						1					1
información de trámite catastral		2			5	35		1			43
información predial	1					4		1			6
información recaudo de impuesto						1	1				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 Información	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
información rentas varias	1	1			1	1					4
información tributaria - fiscalización						1					1
inscripción de mejoras en predio ajeno						12					12
oficio juzgados		1									1
pago en predio errado predial						8		1			9
pago obligaciones							1				1
prescripción contribución por valorización	1										1
prescripción impuesto predial			1			100					101
prorroga						1					1
recurso de reposición				1		2					2
recursos reconsideración						1					1
rentas varias						4					4
requerimiento entes de control - fiscalización	1										1
requerimiento otras entidades - fiscalización		1									1
requerimientos entes de control	1										1
requerimientos entes de control	1			1							2
requerimientos entidades financieras						1					1
respuesta a requerimiento especial	3					8	1				12
revisión de avalúo						5		1			6
revisión y ajuste de la cuenta corriente						1					1
revisión y aplicación de pago		1									1
solicitud de carta y/o ficha catastral						1					1
solicitud de copias						1					1
solicitud y/o ajuste						1					1
tutela industria y comercio										1	1
tutela predial										3	3
tutela rentas varias										1	1
tutela valorización										1	1
4132010	1	1		1	7	40					50
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	1	1		1	7	40					50
consultas normativas pot					1	2					3
información plan parcial					2	3					5
información sobre instalación de publicidad externa visual	1			1	1	8					11
infraestructura de datos espaciales de santiago de cali						1					1
instrumentos financieros pot					3	26					29
plan de desarrollo		1									1
4133010	63	53	9	9	15	1933		8			2090
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	63	53	9	9	15	1933		8			2090
acompañamiento a eventos ecobarrios, simapsistemas de áreas protegidas, sidap sistema departamental de áreas protegidas						2					2
acompañamiento a la caracterización de flora y fauna						33					33
acompañamiento de los gestores ambientales en comunas de la ciudad de santiago de cali						10					10
activación de pcbs						10					10
administración de subsistema siur		1				17					18
adopción de zonas verdes	1					23					24
apoyo a los prae proyectos ambientales escolares						4					4
atención a denuncias por tenencia y/o tráfico ilegal de fauna silvestre	3	2				9					14
atención concepto ambiental de obra						1					1
atención de impactos por emisiones atmosféricas		1				23		1			25
atención de reporte de vertimientos		2		1		85					88
atención por presencia de fauna silvestre			1			240					241
cancelación de registro pcbs						1					1
cancelación registro respel			1			7					8
cancelación registro rua						1					1
caracterización cualitativa de los pequeños y medianos productores						3					3
certificación ambiental empresarial						4					4
control a poblaciones abejas, caracoles, arañas, palomas etc						34					34
control de caracol africano de espacio publico		2				28					30
control de hormiga arriera	2					39					41
denuncia por impacto al recurso hídrico, aire, suelo u otros elementos de la biodiversidad biológica		1				1					2
denuncias por invasiones y/o ahdi asentamientos humanos de desarrollo incompletos						1					1

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

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Información	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
disposición de residuos en el espacio público	2	1			2	143		1			149
indicadores ambientales de acuerdo al plan de desarrollo		1				13					14
información sobre acciones de control y seguimiento ambiental	1	5			4	33					43
información sobre estudios ambientales o acciones en el recurso hídrico	1	3		1	1	75					81
información sobre la ejecución de proyectos en las comunas de la ciudad			1	1		10					12
informe de instalación y certificación de medidor de agua subterránea						9					9
informe de seguimiento y evaluación al servicio de asistencia técnica		1				21					22
informes de compensación						4					4
inscripción de respel						11					11
inscripción de rua						3					3
inscripciones de los departamentos de gestión ambiental dga						6					6
intervención de árboles en espacio público y privado		22	3	2	1	752		5			785
intervención y/o limpieza del recurso hídrico superficial		1			1	5					7
jornadas de educación ambiental			1			7					8
programas de gestión empresarial		1				2					3
recuperación ambiental y paisajística	3				1	14					18
reporte de cancelación dga						2					2
reporte de información ambiental	1					2					3
reporte de la estructura dga			1			13					14
reporte del consumo de agua						3					3
reporte y/o actualización de la conformación del dga						6					6
requerimientos entes de control contraloría personería procuraduría fiscalía defensoría del pueblo	44	1				1					46
reuniones comunitarias acerca de temáticas ambientales jac,jal, mesa de cultura ciudadana, líderes comunitarios, etc						1					1
seguimiento a la implementación a los programas de gestión de residuos sólidos		2			1	46					49
seguimiento ambiental a la ejecución de proyectos urbanísticos e infraestructuras	1					5					6
sellamiento temporal o definitivo de pozo			1			10					11
siembra asesorías y/o acompañamiento de individuos vegetales en espacios públicos- zonas verdes	1					23					24
solicitud de copias de documentos	1	1			3	7					12
solicitud de información normativa	1	3		3	1	23					31
solicitud de modificación de usuario y contraseña						1					1
solicitud de prórroga						5					5
solicitud de reparación directa		1				5					6
traslado por competencia				1		13					14
visita por afectación de ruido en establecimiento de comercio	1	1				41		1			44
visita por afectación por emisiones molestas en el sector empresarial, viviendas etc						1					1
visita por emisión de ruido y ruido ambiental						40					40
visitas guiadas a ecoparques y a predios colegios, empresas, universidades, caminates, grupos religiosos						1					1
4134010	6	3			9	39		1			58
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COM	6	3			9	39		1			58
derechos de petición - rol jurídico					3	5					8
Información de los LID y PAD						8					8
Información de los LIDYPAD						1					1
Queja sobre fallas operadores de servicios tecnológicos-Emcali						1					1
Quejas sobre falla operadores de servicios tecnológicos privados						2					2
relación contratos y/o gestión contractual					1	3					4
Requerimientos Concejo Distrital		1									1
Requerimientos Contraloría	3										3
requerimientos entes externos		1				2					3
Requerimientos Personería Municipal	3							1			4
Solicitud Certificadode Prestación de Servicios					5	4					9
solicitud de información		1				1					2
Solicitud zonas wifi						11					11
web - plataforma						1					1

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

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
4135010	15	4			6	39					64
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	15	4			6	39					64
Solicitud asesoria concepto o revision						1					1
solicitud de certificados de contrato					4	24					28
solicitud de informacion de contratos	15	4			2	13					34
solicitud de orientacion, socializacion o capacitacion						1					1
4137010	22	195	1	1	27	739	6	3		5	999
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	22	194	1	1	26	735	6	3		5	993
administración de la nómina del nivel central municipal						23					23
certificación de contratos suscritos con la administración central del municipio de santiago de cali					2	10					12
certificación de experiencia					6	62					68
certificación de información laboral para bono pensional	3	1			4	66					74
certificados laborales y de factores salariales					1	38					39
citaciones		4									4
comunicaciones oficiales	1	7			2	37		2			49
convocatorias internas						6					6
copia de documentos de la historia laboral		1				11					12
cuota parte pensional		11									11
cuota parte por cobrar		1									1
cuota parte por pagar		9				4					13
inscripción actualización y cancelación registro publico		1									1
liquidación y reconocimiento de cesantías definitivas y otras prestaciones						21					21
paz y salvo evaluación de desempeño					2	11					13
reconocimiento de indemnización sustitutiva						9					9
reconocimiento y pago de bonos pensionales		2				1					3
respuesta	13	14			7	232	5			3	274
retiro parcial del auxilio de cesantías						42					42
solicitud de cesantías definitivas y otras prestaciones sociales						2					2
solicitud retiro parcial auxilio de cesantías						76					76
solicitudes	5	143	1	1	2	83	1	1		2	239
traslado por competencia						1					1
Subdireccion de Gestion Estrategica del Talento Humano		1			1	4					6
certificación de experiencia					1	1					2
copia de documentos de la historia laboral						2					2
cuota parte por pagar		1									1
solicitud retiro parcial auxilio de cesantías						1					1
4143010	101	121	4	23	38	290	10	6		89	682
SECRETARIA DE EDUCACION	101	121	4	23	38	290	10	6		89	682
certificado laboral					1	8					9
demandas constitucionales										76	76
gestión de informacion	101	99	2	13	30	216	4	3		10	478
gestion de matriculas		19	2	6	7	49	1			1	85
hojas de vida documentacion / copias						1					1
Inconsistencias de nomina						1					1
quejas sobre los establecimientos educativos		1				1	1				3
reclamaciones por liquidacion de prestaciones sociales		1									1
solicitudes de información sobre el proceso de inspección y vigilancia		1		4		14	4	3		2	28
4145010	96	221	125	6	32	1036	24	8			1548
SECRETARIA DE SALUD	96	221	125	6	32	1036	24	8			1548
SP- Atencion en salud Victimas por restitución tierra.	1	2									3
accesibilidad en la prestación de servicios de salud	43	136	20		5	262	9	5			480
acompañamiento y apoyo técnico en el manejo de softwares de vigilancia en salud	1										1
ADS- Afiliacion al Regimen contributivo RC		1	1			5					7
ADS- Afiliacion al regimen subsidiado	7	6	10		2	113	2				140
ADS- Cambio de nivel RS						2					2
ADS- Fallas en la calidad en la prestacion de servicios de salud	2	5	1			10					18
ADS- Movilidad en el SGSSS		1									1
ADS- Solicitudes relacionadas con el aseguramiento en salud						5					5
ADS- Verificacion de condiciones de habitacion en los servicios de salud.						2					2
ADS-Continuidad en la afiliacion al regimen subsidiado						1		1			2
afiliación al régimen subsidiado						22					22
atención primaria a la primera infancia aiepi				1	1						2
bases de datos de eventos de interés en salud pública	1	3									4
calidez en la prestación del servicio		3				6					9
concepto sanitario		5			6	140					151

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
continuidad en la prestación de servicios de salud	2	6	1		1	13					23
cuentas de cobro sector salud	2	5				6					13
estadísticas vitales						7					7
esterilización canino y felino						1					1
fumigación por sinantropicos	1					32	1				34
gestión del conocimiento	3	2				2					7
humanización en la prestación de servicios en salud		1				1					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						3					3
información, educación y comunicación con relación al cumplimiento de requisitos sanitarios de agua para consumo humano						1					1
oportunidad en la prestación de servicios de salud	1	8	4	1		22					36
otras relacionadas con ambulancias	2	3				3					8
otros medicamentos		2				17					19
otros servicios que presta el centro de zoonosis	1	3			1	22					27
pertinencia en la prestación de servicios de salud	1	2									3
programa ampliado de inmunizaciones pai		1			3	9	1				14
programa de microbacterias			1								1
promoción social	12	8	12		10	84	4	1			131
PS- Capacitación en temas de Participacion Social en Salud						1					1
PS- Informacion sobre mecanismos e instancias de Participacion Social en Salud						2					2
SA- Alertas sanitarias		1									1
SA- Apertura de Centros de Estetica y similares						1					1
SA- Atencion a solicitudes asociadas a zoonosis parasitaria y proliferaci—n de sinantropicos (pulgas, garrapatas)						1					1
SA- Control de animales en condicion de calle (independientes)					2	7					9
SA- Control de roedores						2					2
SA- Esterilizacion Canino y Felino						3					3
SA- IEC enfermedades transmitidas por vectores	1										1
SA- Programacion de Jornadas de salud ambiental						1					1
SA- Registro de establecimientos veterinarios						1					1
SA- Solicitud de conceptos sanitarios a IPS						3					3
SA- Solicitud de Inspeccion, vigilancia y control de establecimientos que elaboren y/o comercialicen dispositivos medicos para la salud visual						1					1
SA- Solicitudes de concepto sanitario en establecimientos prestadores de servicios de sanidad animal						2					2
SA- Solicitudes de intervencion integral del riesgo biologico asociado a la Zoonosis		3				4					7
SA- Solicitudes riesgo de zoonosis por tenencia inadecuada de animales de compania						7					7
SA- Vacunacion Antirrabica de caninos y felinos						21					21
SA- Vigilancia de accidentes rabicos (APTR) animales potencialmente transmisores de rabia						6					6
SA- Visita de inspeccion y control a plagas y vectores						5					5
SA-IEC manejo adecuado de residuos solidos y liquidos						1					1
salud oral						7					7
salud sexual y reproductiva	1					3					4
salud y ambito laboral						6					6
SA-Solicitud de visita a viviendasEo establecimientosEpor molestia sanitaria-Residuos solidosEy liquidos (vertimientos)						2					2
seguridad alimentaria y nutricional		1	1			11					13
seguridad en la prestación de servicios de salud		1				1					2
solicitud de inspección por deficiencias en condiciones sanitarias en establecimientos gastronómicos		1									1
solicitud de visita de inspección, vigilancia y control de piscinas						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 Información	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
solicitud de visita de inspección, vigilancia y control por condiciones higiénico locativas		5				21	2				28
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						2					2
solicitudes de apoyo técnico en términos de capacitación en emergencias y desastres				1		1					2
SP- Atencion en Salud Poblacion LGTBQ+						1					1
SP- Atencion en Salud Comunidades Negras y afrocolombianas, raizales y rom						1					1
SP- Certificado de discapacidad	8	3	71		1	26	5	1			115
SP- Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI	1					8					9
SP- Programa de Micobacterias		1				3					4
SP- Salud Oral						2					2
SP- Salud y Ambito Laboral						3					3
SP- Seguridad Alimentaria y Nutricional			3	1		9					13
SP-Atencion en Salud Poblacion Adulto Mayor	1					3					4
SP-Atencion en Salud Poblacion Habitante en Situacion de Calle						1					1
SP-Licencias de seguridad y salud en el trabajo						7					7
vacunación antirrábica de caninos y felinos						3					3
VC- Envio de informes de analisis y/o documentacion de casos de los EISP	1			2		5					8
VC- Informes de eventos de interes de salud pœblica						29					29
VC- Solicitud para el pasaporte digital por recuperacion clinica (certificado EAPB)						1					1
visita de control de vectores	2					17					19
4146010	13	540	4	3	6	278					844
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	13	540	4	3	6	278					844
Solicitud de información a la defensoria	1										1
adulto mayor	1	2				31					34
afrocolombianos		2				11					13
alimentando sonrisas		1		1		5					7
auxilio funerario						3					3
AYUDA ALIMENTARIA						12					12
AYUDA HUMANITARIA INMEDIATA						1					1
Ayudas Humanitarias						1					1
Consulta sobre estado al Subsidio Económico Colombia Mayor	1	4				12					17
Consulta sobre fechas de pago						1					1
discapacidad		13	2			14					29
habitante de calle		2		1		9					12
indigena						1					1
lgtbi						4					4
más familias en acción		43				8					51
migrantes/venezolanos		1				2					3
mujer					1	8					9
Presentación de operador.						1					1
primera infancia	1					6					7
Solicita ser incluido en la ayuda economica renta basica para madres cabeza de hogar	1	366				39					406
Solicitud a centro vidas		1									1
Solicitud cita presencial en el Despacho						1					1
Solicitud de asesoría jurídica						1					1
Solicitud de ayuda humanitaria		2				2					4
Solicitud de ayuda técnica						1					1
Solicitud de ayudas Humanitarias		1									1
Solicitud de Certificación de Contrato de Prestación de Servicios					3	33					36
Solicitud de Certificado de discapacidad					1	2					3
Solicitud de cupo a hogar geriátrico			1			7					8
SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN		1				1					2
SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ASISTENCIA A MUJERES					1						1
Solicitud de Inscripción al programa Familias en Acción		42		1		4					47
Solicitud de inscripción al Subsidio Económico Colombia Mayor		8				21					29
Solicitud de Inscripción Jóvenes En Acción		2				1					3
solicitud de medida de atención subsidio monetario		2									2
Solicitud de Subsidio económico		5									5
Solicitud de tarjeta mio						2					2
Solicitud inscripción Ingreso solidario y compensación de IVA		4									4
Solicitud para abrir nuevos comedores comunitarios.						2					2
Solicitud para ayuda en alimentación para ollas comunitarias.						4					4
Solicitud para incluir personas vulnerables como beneficiarios de comedores comunitarios cercanos a sus residencias.						1					1
SOLICITUD Subsidio Madre SOLTERA		12				1					13
Solicitudes de las ofertas económicas e institucionales.		1									1
Suspendido del Programa Familias en Acción		4				4					8
Suspendido del Programa Jóvenes En Acción		1									1
víctima del conflicto	8	20	1			21					50

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
4147010	19	42	3	9	26	355	8			24	486
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	19	42	3	9	26	355	8			24	486
adjudicación de predio	1	3	1	2	1	53					61
atención casos sociales						3				13	16
calidad del bien inmueble		1				1					2
caracterización de asentamientos humanos de desarrollo incompleto ahdh en la ciudad de cali		3									3
caracterización en zonas de alto riesgo	1										1
convenios asociativos					1	1					2
copia de documentos		1			3	1					5
gestión predial		1				1					2
información administrativa	8	13		3	14	151				9	198
levantamiento de hipoteca		1				3					4
mitigación de riesgos		1			1	6					8
restitución del predio		1									1
seguimiento al uso adecuado del subsidio en los programas y proyectos de la secretaria de vivienda social	5	2			2	43	4				56
subsidio complementario para compra de vivienda nueva o usada para población desplazada	1	8				10					19
subsidio de mejoramiento de vivienda	2		1		1	31	1				36
vivienda e intervenidas		1	1			19					21
vivienda gratis	1	6		4	3	32	3			2	51
4148010	6	5	1		28	99	2	1			142
SECRETARIA DE CULTURA	6	5	1		28	99	2	1			142
acompañamiento actividades de comunidad indígenas o cabildo						1					1
acompañamiento actividades de proyectos afro						2					2
copia de escrituras públicas en custodia del archivo histórico de santiago de cali					28	30					58
solicitud certificación exención tributaria bic						1					1
solicitud de certificados						16					16
solicitud generales	6	5	1			49	2	1			64
4151010	50	36	3	2	10	577	6	4			688
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	50	36	3	2	10	577	6	4			688
accion popular						1					1
aclaracion de actuaciones en el proceso						1					1
bacheo puntual						1					1
cambio de propietario						1					1
cancelacion de gravamen		2	1			17					20
certificaion de deuda		6									6
construcción alcantarilla						1					1
construcción anden						3					3
construcción cuneta						3					3
construcción deprimido vial						1					1
construcción grada						1					1
construcción grada anden						1					1
construcción huella						1					1
construcción muro en concreto						5		1			6
construcción puente peatonal				1		1					2
construcción reductor de velocidad						4					4
construccióntrucción de vía						10					10
consulta o viabilidad	47	6	1		5	62	1	1			123
continuidad de obras						2					2
demolición reductor de velocidad						1					1
divisiones materiales						1					1
estado de cuenta		1				2					3
estudios y diseños	1					1					2
gestion predial						2					2
informe de actividades		5			1	11					17
licitaciones					1	18	1				20
mantenimiento alcantarilla						5					5
mantenimiento anden						9					9
mantenimiento canaleta						1					1
mantenimiento cuneta						1					1
mantenimiento de puentes						2					2
mantenimiento de vía	1	11		1	2	275	4	1			295
mantenimiento puente peatonal			1			1					2
mantenimiento separador						2					2
observaciones					1	13					14
pavimentacion		1				6					7
paz y salvo por contribución de valorización						2					2
permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público						45					45
proyectos en ejecucion						2					2
puentes						1					1
recoger escombros						1					1
remision de polizas		1				47					48
reparacion de vías	1	2				4					7
revisión de proyectos a urbanizadores		1				6					7
solicitud de certificados prestacion de servicios						2					2
solicitud de copias								1			1

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

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Información	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
4152010	20	966	3	4	34	561	10	6			1604
SECRETARIA DE MOVILIDAD	20	966	3	4	34	561	10	6			1604
álbum fotográfico		1				1					2
certificación de querrela	1					15					16
certificación de tradición	1	55			1	4					61
copia croquis/ ipat						2					2
entregas definitivas y provisiones de vehiculos		129	1			2					132
extinción multas		1									1
información historial de vehiculos						1					1
inscripción de pendiente	2	310	1			24					337
levantamiento de pendiente		155				25					180
levantamientos de embargos	2	84	1			27					114
participación vehiculos inmovilizados						1					1
permiso para circulacion vehicular y motos	2	19			2	165	3	3			194
planes de manejo de trafico		2				84	2				88
quejas	1	5				9					15
reductores de velocidad	1					1					2
señalizaciones viales					1	2					3
solicitud de información	8	103		1	28	139	5	1			285
solicitud entes de control	1										1
solicitud operativa						3					3
solicitud parque automotor				2		6					8
trámites y servicios	1	102		1	2	49		2			157
viabilidad de vias						1					1
4161010	18	20	2		9	348	4			2	403
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	18	20	2		9	348	4			2	403
control a construcciones	16	7			6	157	2				188
despachos comisorios de los juzgados		1				1	1				3
inseguridad venta y consumo alucinogenos						1					1
permiso para espectáculos públicos		3			1	167					171
permisos de actividades marchas circuitos etc						2					2
peticion entre autoridades	1										1
problemas de humedad										1	1
quejas por comportamientos contrarios a la ley 1801 de 2016	1	9	1		1	16	1			1	30
recuperacion del espacio publico						1					1
solicitud de acompañamiento policivo						1					1
solicitud traslado por competencia funcional			1			1					2
verificación de documentos legales para establecimientos comerciales					1	1					2
4162010	8	20	6		9	401		2			446
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	8	20	6		9	401		2			446
adaptación de las fichas ebi para proyectos de inversión						1					1
apoyo con logística para realización de eventos en los barrios tarima – sonido – carpas						8					8
apoyo con tarjetas mio para deportistas						1					1
cambio de directiva de los clubes deportivos						26					26
certificados laborales						2					2
conceptos técnicos	7	13			2	84					106
constancia de la representación legal de los clubes						5					5
copia de contratos					3	2					5
designación de monitor deportivo para grupos						11					11
garantía de obra						5		1			6
inclusión a la oferta deportiva de la población especial		1				3					4
inclusión de adolescentes en oferta deportiva del icbf			6			1					7
inclusión de un centro de desarrollo infantil cdi en la oferta deportiva						3					3
información de la ejecución presupuestal tanto de recursos del situado fiscal como por dependencia						3					3
información de los puntos de atención de la oferta deportiva						10					10
instalación de equipos de gimnasio al aire biosaludables	1					7					8
permiso para desarrollar una actividad en la ciclovía						3					3
préstamo de escenarios comunitarios para eventos y actividades deportivas y culturales		1			3	75		1			80
préstamo de escenarios de alto rendimiento para actividades deportivas y culturales de nivel nacional e internacional		2			1	56					59
procesos del sistema integrado de gestión de calidad						1					1
realización de evento y programa deportivo en los barrios vive el parque – cali se divierte y juega – canas y ganas – ludoteca – aero rumba						15					15
reforma de estatutos clubes deportivos u otros						1					1
reparación y mantenimiento de escenarios comunitarios canchas – encerramientos – baterías sanitarias – juegos infantiles		3				30					33
solicitud apoyo con implementación deportiva						11					11
solicitud apoyo económico para proyectos deportivos						16					16
solicitud de beca deportiva						6					6
solicitud de citas						15					15

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
4163001	3	8			14	132					157
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	3	8			14	132					157
asistencia e intervención audiencias audacias ciudadanas		1									1
certificado de prestación de servicios concepto al plan de emergencias y contingencia para eventos de aglomeración de público compleja y no compleja					8	27					35
concepto del plan de emergencia y contingencia de habitación para escenarios para eventos de aglomeración de publico						49					49
concepto del plan de emergencia y contingencia de habitación para escenarios para eventos de aglomeración de publico						8					8
coordinación de organismos de socorro para atención de requerimientos específicos		1									1
ejecución del proyecto plan jarillon						1					1
entrega de ayuda humanitaria						4					4
estudio de caso – proyecto plan jarillon		1			2	11					14
otros entidades privadas		3			2	10					15
otros entidades públicas	2	1			1	5					9
verificación de cumplimiento de requisitos de los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas						4					4
verificación y caracterización de riesgos sobre bienes inmuebles					1	8					9
visitas de inspección a zonas vulnerables por fenómenos de remoción en masa	1	1				2					4
visitas de inspección a zonas vulnerables por vertimientos						2					2
visitas técnicas a establecimientos públicos y privados para revisión de planes de gestión del riesgo						1					1
4164010	8	16			1	36				3	64
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	8	16			1	36				3	64
acciones de prevención y promoción de los derechos humanos	2	1				13					16
acciones territoriales para la paz		1				2					3
acompañamiento y apoyo a jornadas relacionadas con temas de ddhh y a las poblaciones y sectores de especial protección		2				5					7
apoyo a actividades comunitarias de cultura ciudadana						5					5
capacitación en temas reconciliación reintegración y construcción de paz						1					1
expedición de certificación y/o constancia	2				1						3
formulación y/o seguimiento proyectos de inversión	2									1	3
información del museo regional casa de las memorias la reconciliación						1					1
información de órganos de control sobre implementación del plan de prevención	2	1									3
información sobre cultura ciudadana						1					1
invitación a eventos de cultura ciudadana y construcción de paz						1					1
observaciones a licitaciones						1					1
quejas o reportes sobre dificultades en la prestación del servicio de justicia de paz en los cali		1				1				1	3
quejas o reportes sobre fallas en la prestación del servicio por parte de un juez		5				3				1	9
realización de consultas generales sobre la jurisdicción especial de paz		1				1					2
realización de ejercicios de memoria histórica		1									1
reporte de fallas en la prestación del servicio de los gestores de paz y cultura ciudadana		2									2
solicitud de comprobante de participación		1				1					2
4171010	1					1					2
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1					1					2
plazas de mercado	1					1					2
4172010	1	1			5	54					61
SECRETARIA DE TURISMO	1	1			5	54					61
apoyo a eventos						4					4
asesorías en formalización						1					1
Asuntos Administrativos y de Personal	1	1				1					3
caracterización de la oferta nocturna					1						1
Constancia de Prestación de Servicios					1	43					44
desarrollo de productos turísticos						1					1
información turística						2					2
iniciativas turísticas comunitarias					1						1
monitoreo del sector turístico					1						1
planificación turística					1	2					3

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

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
4173010	30	20		2	30	148	7	1			238
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	30	20		2	30	148	7	1			238
acompañamiento a reuniones		2				6					8
administración de bienes e inmuebles		2									2
apoyo logística respecto jac, asojac y otros sectores	1				1	4					6
atención a la ciudadanía, jal, jac, asojac, organizaciones sociales y comunitarias	23	11		1	15	83	3				136
atención personalizada a usuarios- destinatarios- beneficiarios - ciudadanos	1	1		1	1	13	2				19
capacitaciones y asesorías		1									1
espacios de participación	2	1			3	17	1				24
información de contratación del organismo						4					4
información de planeación del organismo					1	1					2
información para la promoción de la participación						1					1
informes	3	1				2	1				7
plan de desarrollo de la comuna					3	3					6
prestamo de elementos deportivos, culturales, etc						3					3
prestamo de espacios físicos para realizar campañas o capacitaciones						1					1
proyectos de organismo		1				2					3
proyectos situado fiscal						1					1
solicitud visitas sedes comunales						1					1
traslados a otros organismos					6	6		1			13
#N/D		1				1					2
Unidad Administrativa Especial de Protección Animal		1				1					2
Atención a denuncias ciudadanas por maltrato animal						1					1
Atención integral a la fauna doméstica en condiciones vulnerables		1									1
Total general	537	2.489	192	75	441	9.085	182	80	1	139	13.221

Para este trimestre, los organismos vincularon 593 ejes temáticos a 13.221 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.

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		22	3	2	1	752		5			785
2 accesibilidad en la prestación de servicios de salud	43	136	20		5	262	9	5			480
3 gestión de información	101	99	2	13	30	216	4	3		10	478
4 Solicita ser incluido en la ayuda económica renta básica para madres cabeza de hogar	1	366				39					406
5 inscripción de pendiente	2	310	1			24					337
6 mantenimiento de vía	1	11		1	2	275	4	1			295
7 solicitud de información	8	104		1	28	140	5	1			287
8 respuesta	13	14			7	232	5			3	274
9 revisión de avalúo			11	3	4	246		3			267
10 atención por presencia de fauna silvestre			1			240					241
11 solicitudes	5	143	1	1	2	83	1	1		2	239
12 solicitud de información	7	106	5		18	65	1				202
13 FISCALIZACION A LA SOLICITUD DE CANCELACION DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL				2	1	195					198
14 información administrativa	8	13		3	14	151				9	198
15 permiso para circulación vehicular y motos	2	19			2	165	3	3			194
16 control a construcciones	16	7			6	157	2				188
17 levantamiento de pendiente		155				25					180
18 permiso para espectáculos públicos		3			1	167					171
19 desembargos predial		11		1	6	146		1			165
20 trámites y servicios	1	102		1	2	49		2			157
21 concepto sanitario		5			6	140					151
22 disposición de residuos en el espacio público	2	1			2	143		1			149

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

	Eje temático	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion_de Informacion	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
23	ADS- Afiliación al regimen subsidiado	7	6	10		2	113	2				140
24	atención a la ciudadanía, jal, jac, asojac, organizaciones sociales y comunitarias	23	11		1	15	83	3				136
25	entregas definitivas y provisiones de vehículos		129	1			2					132
26	promoción social	12	8	12		10	84	4	1			131
27	consulta o viabilidad	47	6	1		5	62	1	1			123
28	SP- Certificado de discapacidad	8	3	71		1	26	5	1			115
29	información de trámite catastral		6	5		7	95		1			114
30	levantamientos de embargos	2	84	1			27					114
31	conceptos técnicos	7	13			2	84					106
32	revisión y ajuste de la cuenta corriente					1	93		12			106
33	prescripción impuesto predial			1			100					101
34	impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	3	2			5	87	1	1		1	100
35	Devolución y/o compensación determinación	2				3	90	1	2			98
36	actualización de datos del contribuyentes - cuenta corriente					6	90					96
37	impuesto predial unificado	1	1			3	86		3		2	96
38	atención de reporte de vertimientos		2		1		85					88
39	planes de manejo de tráfico		2				84	2				88
40	gestión de matrículas		19	2	6	7	49	1			1	85
41	información sobre estudios ambientales o acciones en el recurso hídrico	1	3		1	1	75					81
42	préstamo de escenarios comunitarios para eventos y actividades deportivas y culturales		1			3	75		1			80
43	demandas constitucionales										76	76
44	solicitud retiro parcial auxilio de cesantías						76					76
45	certificación de información laboral para bono pensional	3	1			4	66					74
46	certificación de experiencia					6	62					68
47	incumplimiento de Deberes	3					9	56				68
48	solicitud generales	6	5	1			49	2	1			64
49	adjudicación de predio	1	3	1	2	1	53					61
50	certificación de tradición	1	55			1	4					61

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	56		56
	Extralimitación de Funciones / Abuso de Autoridad	32		32
Subsecretaría Protección de la Salud y Prestación de Servicios	Accesibilidad en la prestación de servicios de salud	9	5	14
Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales	revisión y ajuste de la cuenta corriente		12	12
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	solicitudes de información sobre el proceso de inspección y vigilancia	4	3	7

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 41.1%.
- 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 49%, presentando disminución frente al trimestre 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 48%, seguido de "claridad en la respuesta" que representa el 29%.
- 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 1 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 84%, presentando disminución frente al trimestre anterior.
- Los conceptos de inconformidad en los trámites y servicios en línea que reflejan mayor registro corresponde a "No obtuvo el trámite", seguido por "Disponibilidad de la página".
- Veinticinco (25) organismos de la Entidad asociaron 593 ejes temáticos a 13.221 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. Accesibilidad en la prestación de servicios de salud

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

3. Gestión de información
 4. Solicita ser incluido en la ayuda económica renta básica para madres cabeza de hogar
 5. Inscripción de pendiente
 6. Mantenimiento de vía
 7. Solicitud de información
 8. "respuesta"
 9. Revisión de avalúo
 10. Atención por presencia de fauna silvestre
- Los 5 ejes temáticos que tuvieron mayor cantidad de registros para quejas y reclamos fueron:
1. Incumplimiento de Deberes
 2. Extralimitación de Funciones / Abuso de Autoridad
 3. Accesibilidad en la prestación de servicios de salud
 4. Revisión y ajuste de la cuenta corriente
 5. Solicitudes de información sobre el proceso de inspección y vigilancia
- 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, SEGUNDO 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 segundo 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 cada Organismo de la Administración Central Distrital.
Cantidad de Encuestas Aplicadas	24.677
Rango de Fecha de Aplicación	Abril – Junio 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.

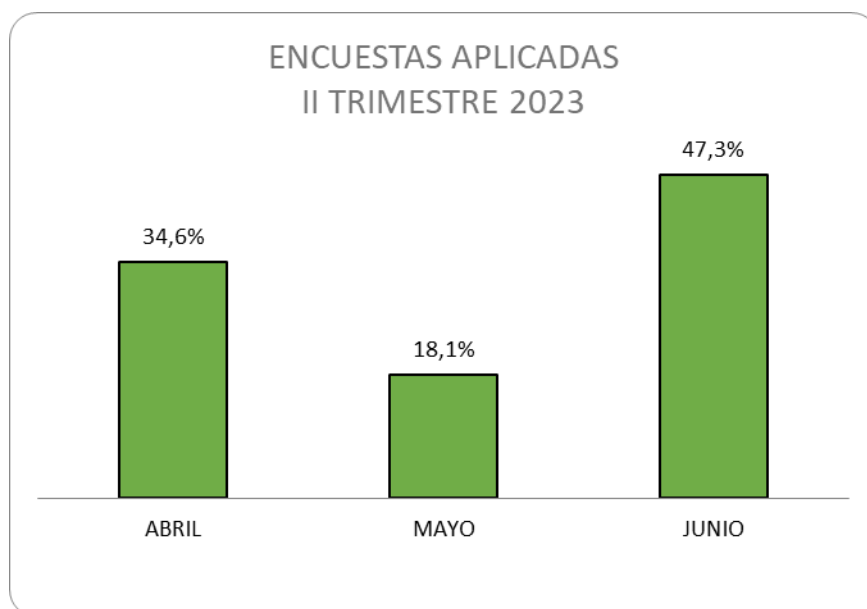
Cuadro No. 1

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

# DE ENCUESTAS APLICADAS POR MES			
ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
8.541	4.470	11.666	24.677
34,6%	18,1%	47,3%	

Grafica No. 1

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



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

En la gráfica No, 1, se observa que para el mes de junio se registró mayor aplicación de encuestas por parte de los organismos con el 47,3%. Comparativamente con el trimestre anterior donde se aplicaron 23.979 encuestas, se observa un incremento en su aplicación del 2,91%.

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	III TRIMESTRE 2022		IV TRIMESTRE 2022		I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		TOTAL ULTIMOS 4 TRIMESTRES	PROMEDIO ULTIMOS 4 TRIMESTRES
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
Radicacion de PQRS	10.115	24,7%	7.223	22,2%	7.078	29,5%	4.991	20,2%	29.407	24,1%
Radicacion de tramites	643	1,6%	569	1,7%	82	0,3%	141	0,6%	1.435	1,2%
Solicitud de orientacion	5.235	12,8%	4.082	12,5%	5.879	24,5%	4.921	19,9%	20.117	16,5%
Gestion de tramites y servicios	22.694	55,4%	18.581	57,1%	9.224	38,5%	13.354	54,1%	63.853	52,2%
Notificaciones	177	0,4%	4	0,0%	153	0,6%	17	0,1%	351	0,3%
Recibo de respuesta	75	0,2%	10	0,0%	153	0,6%	40	0,2%	278	0,2%
otros	1.689	4,1%	1.702	5,2%	1.150	4,8%	1.014	4,1%	5.555	4,5%
paz y salvo	370	0,9%	397	1,2%	260	1,1%	199	0,8%	1.226	1,0%
TOTAL	40.998		32.568		23.979		24.677	100,0%	122.222	100,0%

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 segundo trimestre del 2023 los Organismos aplicaron 24.677 Encuestas de Percepción de Atención al Usuario, por el canal presencial, en los diferentes puntos de atención habilitados por la Entidad, permitiendo observar cambios significativos con respecto al trimestre anterior. Los cambios denotan un incremento en la gestión de trámites y servicios con 15,6% y una disminución en la radicación de



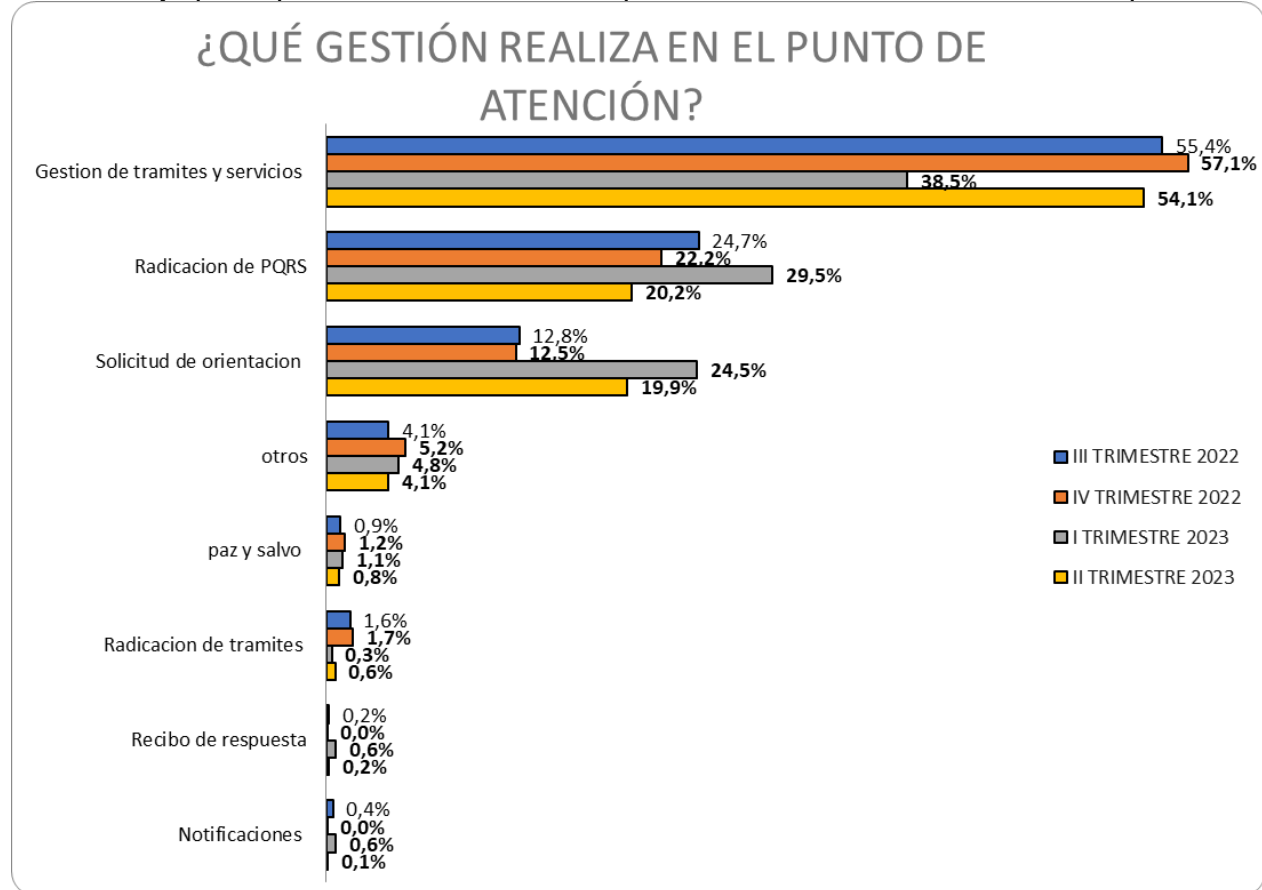
**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PQRS del 9,3%, entre tanto la solicitud de orientación se incrementó un 4,6% en su participación. Así mismo se aplicaron 698 encuestas mas 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

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 54,1% en cuanto a la gestión realizada en el punto de atención para el segundo trimestre del año 2023, mientras que la radicación de PQRS presento el 20,2%, la solicitud de Orientación ocupó el tercer lugar en cuanto al tipo de gestión realizada con el 19,9%. Durante el primer trimestre de 2023 la gestión más realizada fue la de trámites y servicios con el 38,5%, seguida de la radicación de PQRS con el 29,5% de participación.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

El consolidado general permite observar que la gestión de trámites y servicios fue la el trámite que mayor aplicación de encuestas presento con un promedio de 52,2% con 63.853 aplicaciones, seguido de la radicación de PQRS con un promedio del 24,1% y 29.407 aplicaciones, mientras que la solicitud de orientación obtuvo un promedio del 16.5% con 20.117 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, Segundo trimestre de 2023

¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?									
ORGANISMO	Radicacion de PQRS	Radicacion de tramites	Solicitud de orientacion	Gestion de tramites y servicios	Notificaciones	Recibo de respues ta	otros	paz y salvo	TOTAL
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	32	1	420	9913	2	0	0	0	10368
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	2295	20	171	48	5	7	181	6	2733
Oficina Tecnica Operativa de Cobro Persuasivo	0	0	310	1081	0	0	0	0	1391
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	60	23	30	1039	8	32	70	13	1275
SECRETARIA DE SALUD	1113	0	0	0	0	0	0	0	1113
SECRETARIA DE TURISMO	3	1	762	2	0	0	0	0	768
CALI 21	1	1	685	0	0	0	0	0	687
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	346	0	322	0	0	0	0	0	668
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	0	2	0	523	0	0	0	0	525
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2	0	0	324	1	0	0	178	505
SECRETARIA DE CULTURA	89	0	96	1	0	0	298	0	484
SECRETARIA DE EDUCACION	425	0	0	0	0	0	0	0	425
CALI 14	2	1	384	5	0	0	1	0	393
Subsecretaria de Atencion Integral a Victimas	2	0	335	0	0	0	0	0	337
Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural	1	0	98	16	0	0	203	0	318
Subdireccion de Catastro Municipal	19	87	127	22	0	0	0	0	255
SECRETARIA DE MOVILIDAD	254	0	0	0	0	0	0	0	254
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	249	0	0	0	0	0	0	0	249
Subdireccion de Tesoreria	0	0	0	207	0	0	0	0	207



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

Municipal									
Subsecretaria de Poblaciones y Etnias	0	0	162	0	0	0	0	0	162
Subdireccion de Innovacion Digital	2	0	112	28	0	0	12	0	154
CALI 7	0	0	138	0	0	0	0	0	138
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	0	0	0	0	0	0	134	0	134
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	82	1	0	0	0	0	33	0	116
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	0	0	1	105	1	0	0	0	107
CALI 9	0	0	88	0	0	0	19	0	107
CALI 6	1	0	103	0	0	0	0	0	104
CALI 1	0	1	92	0	0	0	0	0	93
CALI 15	0	0	86	0	0	0	1	0	87
Unidad Administrativa Especial del Teatro Municipal	2	0	74	0	0	0	0	0	76
CALI 4	0	0	16	0	0	0	50	0	66
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	2	0	56	0	0	0	0	0	58
CALI 17	0	1	37	1	0	0	0	0	39
CALI 19	0	0	35	0	0	0	0	0	35
CALI 12	2	0	29	0	0	0	0	0	31
CALI 2	0	0	30	0	0	0	0	0	30
CALI 8	0	0	30	0	0	0	0	0	30
CALI 20	0	0	22	0	0	0	0	0	22
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	4	0	15	0	0	0	0	0	19
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	19	0	0	0	0	0	19
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	0	0	0	17	0	0	0	0	17
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	0	0	17	0	0	0	0	0	17
Subsecretaria de Gestion de Suelo y Oferta de Vivienda	1	0	6	9	0	1	0	0	17
CALI 5	0	0	6	0	0	0	8	0	14
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	0	2	1	2	0	0	0	0	5
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	2	0	0	0	2	4
DEPARTAMENTO	0	0	0	2	0	0	0	0	2



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO									
Subdireccion de Planificacion del Territorio	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Subdireccion de Gestion Integral de Ecosistemas y Unidad Municipal de Asistencia Tecnica –UMATA	0	0	1	1	0	0	0	0	2
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	1	0	2
CALI 18	0	0	1	0	0	0	1	0	2
CALI 22	0	0	2	0	0	0	0	0	2
CALI rural	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Oficina de Relaciones y Cooperación	0	0	0	1	0	0	0	0	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Subsecretaria de Acceso a Servicios de Justicia	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Subsecretaria Administrativa y Financiera	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Subsecretaria de Artes, Creacion y Promocion Cultural	0	0	1	0	0	0	0	0	1
CALI 10	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total	4991	141	4921	13354	17	40	1014	199	24677
Porcentaje	20,2%	0,6%	19,9%	54,1%	0,1%	0,2%	4,1%	0,8%	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 24,677 encuestas de percepción aplicadas por el canal presencial el 54,1% corresponden a la gestión de trámites y servicios, destacando que tiene gran participación las 9.913 encuestas aplicadas por la Subdirección de Impuestos y Rentas y las 1.081 de la oficina técnica de cobro persuasivo sobre el total de encuestas de este tipo de 13.354, esto seguido del 20,2% de Radicación de PQRS de las cuales 2.295 corresponden a la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y 1.113 a la Secretaria de Salud. Así mismo la Gestión de Solicitud de Orientación tiene una participación del 19,9% donde destaca la Secretaria de Turismo con 762 aplicaciones, seguida del CALI 21 con 685 aplicaciones.

¿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.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Cuadro No. 4

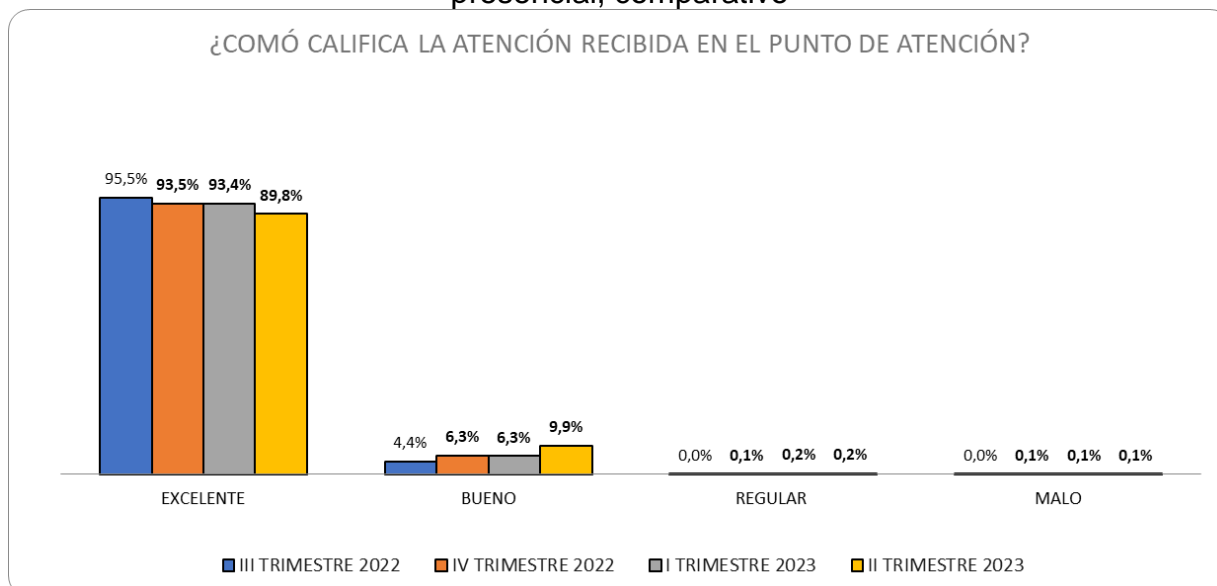
¿COMÓ CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?										
CALIFICACION	III TRIMESTRE 2022		IV TRIMESTRE 2022		I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		TOTAL ULTIMOS 4 TRIMESTRES	PROMEDIO ULTIMOS 4 TRIMESTRES
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
EXCELENTE	38.348	95,5%	30.426	93,5%	21.450	93,4%	22.172	89,8%	112.396	93,1%
BUENO	2.589	4,4%	2.038	6,3%	2.495	6,3%	2.441	9,9%	9.563	6,7%
REGULAR	39	0,0%	73	0,1%	26	0,2%	46	0,2%	184	0,1%
MALO	22	0,0%	31	0,1%	8	0,1%	18	0,1%	79	0,1%
TOTAL	40.998		32.568		23.979		24.677		122.222	

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

En el Cuadro 4, se observa que, para el segundo trimestre del año 2023, la percepción con respecto a la atención por medio del canal presencial, es excelente en un 89.8%, seguido de un 9,9% en la buena atención. Porcentaje que, comparado con el primer trimestre del año 2023, se aprecia que la percepción en la atención excelente disminuyó un 3,6%, y la percepción de buena atención se aumentó en un 3,6% con referencia al trimestre anterior; la percepción de regular se mantuvo 0,2% mientras que la mala percepción permaneció igual en el 0.1%.

Grafica No. 3

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





**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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 93,1% con un total de 112,396 calificaciones excelentes. Seguida de la calificación buena con el 6,7% con 9.563 calificaciones en los últimos trimestres.

Para los organismos de la Alcaldía que reportaron la aplicación de las encuestas, se puede interpretar que los usuarios se sintieron conformes con la atención recibida en el canal presencial con el 99.7% de usuarios con calificaciones excelente y buena y solo el 0.3% entre regular y mala durante el segundo trimestre del 2023.

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, Segundo 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	4	11	534	9819	10368	100%
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	0	1	897	1835	2733	100%
Oficina Tecnica Operativa de Cobro Persuasivo	0	0	59	1332	1391	100%
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	0	0	56	1219	1275	100%
SECRETARIA DE SALUD	0	0	11	1102	1113	100%
SECRETARIA DE TURISMO	0	0	0	768	768	100%
CALI 21	0	0	0	687	687	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	0	668	668	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	0	0	8	517	525	100%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	6	499	505	100%
SECRETARIA DE CULTURA	4	0	48	432	484	99%
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	272	153	425	100%
CALI 14	0	0	16	377	393	100%
Subsecretaria de Atencion Integral a Victimas	0	0	0	337	337	100%
Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e	3	1	4	310	318	99%



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

Infraestructura Cultural						
Subdireccion de Catastro Municipal	0	0	44	211	255	100%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	0	2	66	186	254	99%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	0	0	23	226	249	100%
Subdireccion de Tesoreria Municipal	7	30	126	44	207	82%
Subsecretaria de Poblaciones y Etnias	0	0	18	144	162	100%
Subdireccion de Innovacion Digital	0	0	62	92	154	100%
CALI 7	0	0	0	138	138	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	0	0	2	132	134	100%
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	0	0	0	116	116	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	0	0	0	107	107	100%
CALI 9	0	0	0	107	107	100%
CALI 6	0	0	52	52	104	100%
CALI 1	0	0	58	35	93	100%
CALI 15	0	0	10	77	87	100%
Unidad Administrativa Especial del Teatro Municipal	0	0	0	76	76	100%
CALI 4	0	0	0	66	66	100%
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	0	0	2	56	58	100%
CALI 17	0	0	0	39	39	100%
CALI 19	0	0	3	32	35	100%
CALI 12	0	0	0	31	31	100%
CALI 2	0	0	0	30	30	100%
CALI 8	0	0	30	0	30	100%
CALI 20	0	0	0	22	22	100%
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	0	8	11	19	100%
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	0	19	19	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	0	0	0	17	17	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	0	0	2	15	17	100%
Subsecretaria de Gestion de Suelo y Oferta de Vivienda	0	1	15	1	17	94%
CALI 5	0	0	8	6	14	100%
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	0	0	0	5	5	100%
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	4	4	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL	0	0	0	2	2	100%



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

DISCIPLINARIO INTERNO						
Subdireccion de Planificacion del Territorio	0	0	0	2	2	100%
Subdireccion de Gestion Integral de Ecosistemas y Unidad Municipal de Asistencia Tecnica –UMATA	0	0	0	2	2	100%
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	0	0	0	2	2	100%
CALI 18	0	0	1	1	2	100%
CALI 22	0	0	0	2	2	100%
CALI rural	0	0	0	2	2	100%
Oficina de Relaciones y Cooperación	0	0	0	1	1	100%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	0	0	0	1	1	100%
Subsecretaria de Acceso a Servicios de Justicia	0	0	0	1	1	100%
Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	0	0	0	1	1	100%
Subsecretaria Administrativa y Financiera	0	0	0	1	1	100%
Subsecretaria de Artes, Creacion y Promocion Cultural	0	0	0	1	1	100%
CALI 10	0	0	0	1	1	100%
Total	18	46	2441	22172	24677	
Porcentaje	0,1%	0,2%	9,9%	89,8%	100,0 %	

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

Como podemos apreciar de 10.368 encuestas aplicadas por la Subdirección de Impuestos y Rentas 10.353 fueron a conformidad, con 11 calificaciones regulares y 4 calificaciones malas, de las 2.733 encuestas aplicadas por la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, 2.732 fueron conformes y solo 1 obtuvo una calificación regular, de las 1.391 encuestas aplicadas por la Oficina Técnica de Cobro Persuasivo 1.332 calificaciones fueron excelentes y 59 buenas, de las 1.275 encuestas aplicadas por la Secretaria de Vivienda Social y Hábitat, 1.216 fueron excelentes y 56 calificaciones buenas, de las 1.113 encuestas aplicadas por la Secretaria de Salud, 1.102 fueron excelentes y 11 buenas.

El organismo que mayor cantidad de inconformidad en la atención fue la subdirección de tesorería con 207 encuestas aplicadas de las cuales 170 fueron a conformidad, 7 calificaciones malas y 30 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.



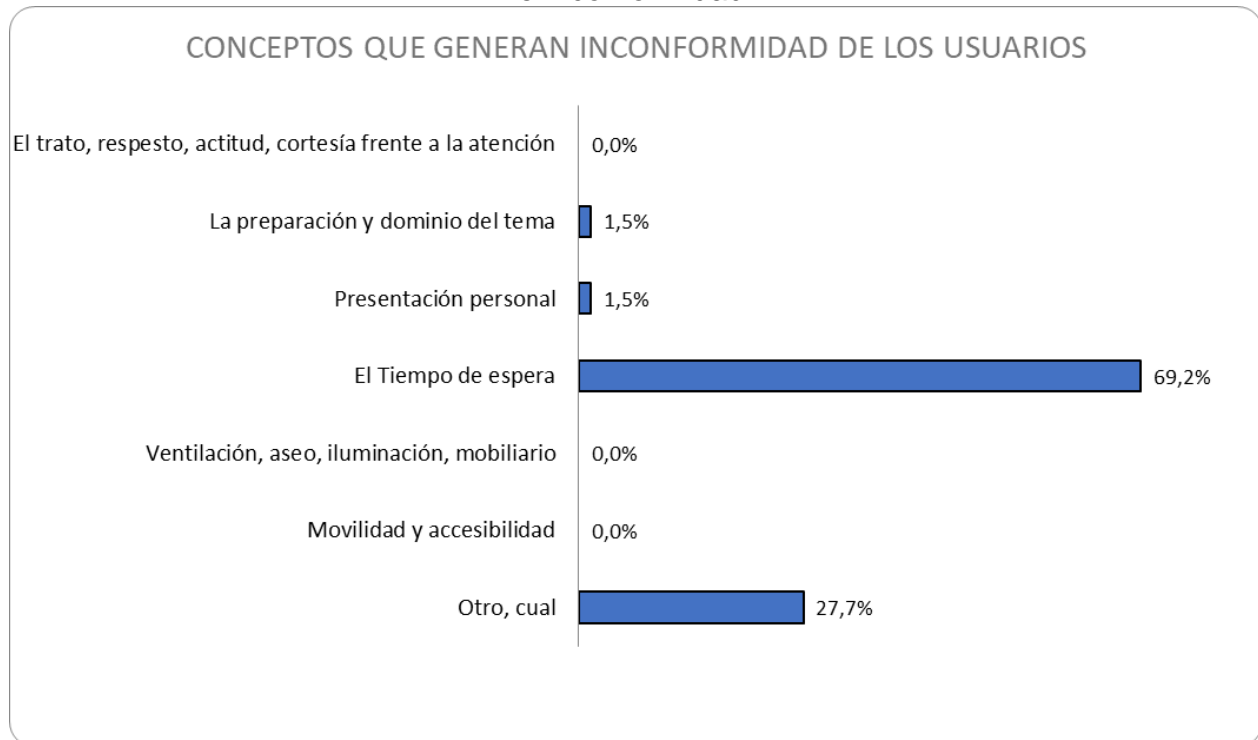
**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Cuadro No. 6
Porcentaje de aspectos de la atención presencial que causaron conformidad
e inconformidad, comparativo.

CONCEPTOS QUE GENERAN INCONFORMIDAD DE LOS USUARIOS										
	III TRIMESTRE 2022		IV TRIMESTRE 2022		I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		TOTAL ULTIMOS 4 TRIMESTRES	PROMEDIO ULTIMOS 4 TRIMESTRES
CONCEPTO	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
El trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención	1	1,0%	2	5,9%	0	0,0%	0	0,0%	3	1,1%
La preparación y dominio del tema	1	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,5%	2	0,8%
Presentación personal	0	0,0%	6	17,6%	0	0,0%	1	1,5%	7	2,7%
El Tiempo de espera	56	53,8%	92	270,6%	29	85,3%	45	69,2%	222	84,7%
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	1	1,0%	4	11,8%	5	14,7%	18	27,7%	28	10,7%
total cantidad de inconformidades	59		104		34		65		262	
Usuarios Inconformes	58	0,1%	58	0,2%	58	0,2%	29	0,1%	203	0,2%
Usuarios Conformes	40940	99,9%	32510	99,8%	23921	99,8%	24648	99,9%	122019	99,8%
TOTAL	40998		32568		23979		24677			

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



El Cuadro No. 6, presenta la conformidad del usuario frente a la atención recibida en el canal presencial de 99,9% y un 0,1% de inconformidad, en donde destaca el motivo de tiempo de espera con 45 ocurrencias y una participación del 69,2%, disminuyo en comparación con el trimestre anterior cuando tuvo una participación del 85,3% con 29 incidencias, en cuanto a los conceptos de inconformidad manifestados por los usuarios. El concepto Otros aparece con el 27,7% y 18 incidencias.

En lo referente al acumulado general de los últimos trimestres se puede observar que la causal de no conformidad más frecuente es la de tiempo de espera con una participación del 84,7% y 222 ocurrencias, el concepto otros representa el 10,7% con 28 ocurrencias, 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.

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

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta para medir la Atención del Usuario por Canales No Presenciales.
TIPO DE ENCUESTA	Telefónico – virtual
POBLACIÓN OBJETIVO	Usuarios externos de los servicios ofrecidos por la Administración Central Distrital de Santiago
LUGAR DE APLICACIÓN	Call center de la Administración Central Distrital de Santiago de Cali.
MEDIOS DE RECEPCIÓN	La línea de atención 195, la línea gratuita 0108000222195, línea fija 6028879020, 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	6.598
RANGO DE FECHA DE APLICACIÓN	Abril - Junio 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:

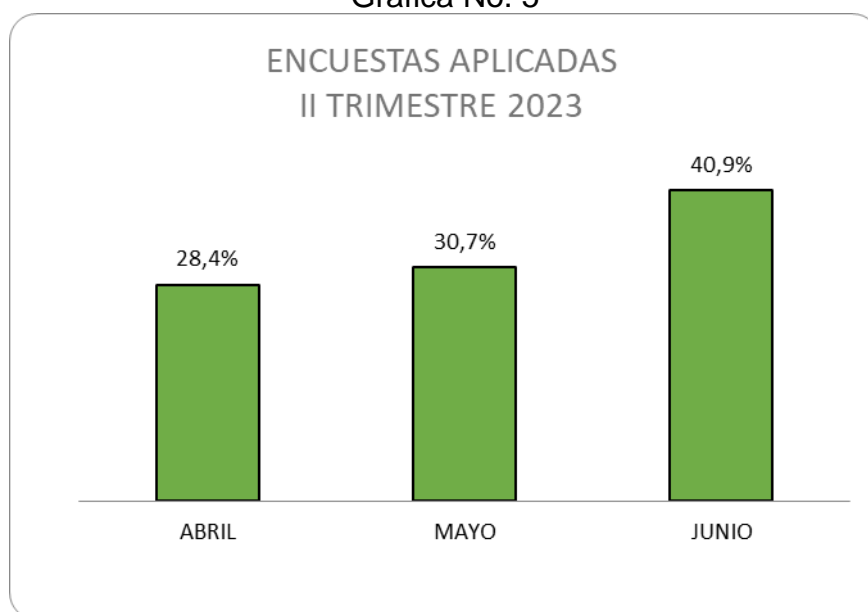
1. ¿Identifique el canal utilizado, virtual o telefónico?
2. ¿Cómo califica los servicios prestados a través del canal utilizado?

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

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

# DE ENCUESTAS APLICADAS POR MES			
ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
1.876	2.025	2.697	6.598
28,4%	30,7%	40,9%	

Grafica No. 5



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

En total para el segundo trimestre del año 2023, se aplicaron 6.598 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 una disminución de 1.475 encuestas con referencia al primer trimestre de 2023 que representan el 18,27% menos. Siendo el mes de junio el de mayor aplicación con el 40,9%.

Según el anterior comportamiento, es importante mencionar que la atención no presencial continúa siendo el medio por el que los usuarios radican gran parte de sus PQRS y donde es el usuario de la Administración Central Distrital quien accede al formulario para el diligenciamiento directamente de la encuesta.

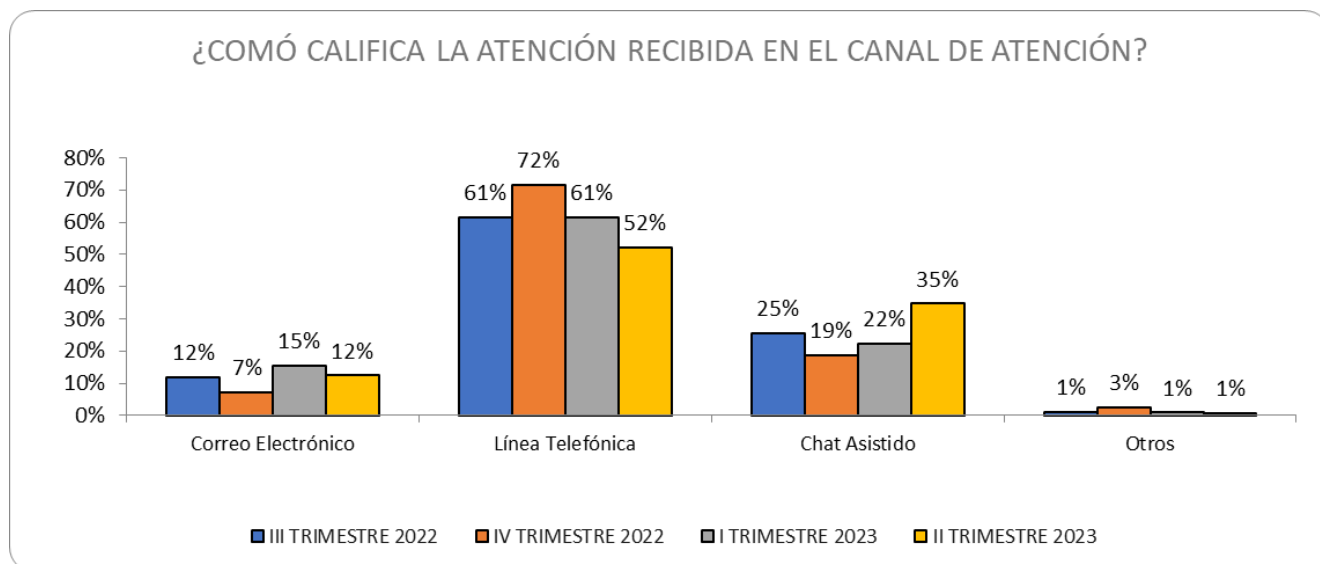
¿Identifique el canal utilizado, virtual o telefónico?

Cuadro No. 8
 Consolidado Canal Utilizado Atención No Presencial Comparativo

ATENCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL										
CANAL DE ATENCIÓN	III TRIMESTRE 2022		IV TRIMESTRE 2022		I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		TOTAL ULTIMOS 4 TRIMESTRES	PROMEDIO ULTIMOS 4 TRIMESTRES
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
Correo Electrónico	918	12%	401	7%	1.247	15%	822	12%	3.388	11,7%
Línea Telefónica	4.756	61%	3.992	72%	4.960	61%	3.439	52%	17.147	61,6%
Chat Asistido	1.967	25%	1.046	19%	1.793	22%	2.293	35%	7.099	25,3%
Otros	94	1%	143	3%	73	1%	44	1%	354	1,3%
TOTAL	7.735		5.582		8.073		6.598		27.988	100,0%

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 segundo trimestre de 2023 con respecto al trimestre anterior con 9%, también la disminución de las encuestas diligenciadas a través del correo institucional contactenos del 3% y en cuanto al chat asistido un aumento del 13% en su



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

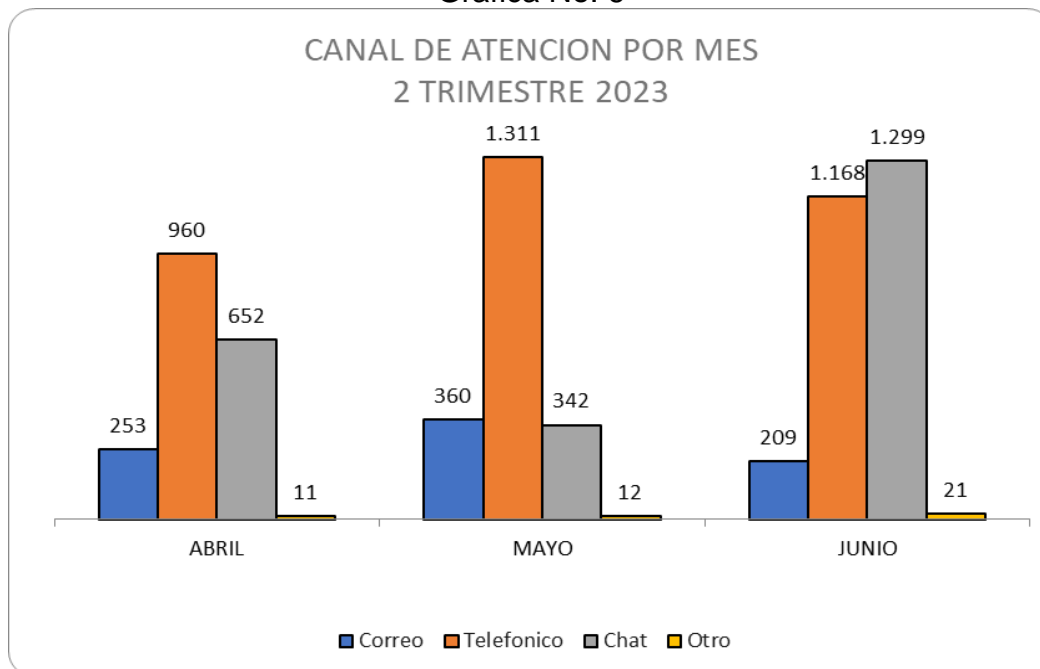
aplicación. En el periodo anterior la línea telefonica tambien presento la mayor aplicación de encuestas con el 61% seguida del chat asistido con una aplicación del 22%.

El consolidado general nos permite observar que el mayor promedio de aplicación de las encuestas se presenta en la línea telefonica con el 61,6% de participacion y 17.147 aplicaciones, seguida del chat asistido con el 25,3% y 7.099 aplicaciones, a continuacion figura el correo contactenos con el 11,7% y 3.388 aplicaciones.

Cuadro No. 9

CANAL DE ATENCION POR MES				
CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Correo Electrónico	253	360	209	822
Línea Telefónica	960	1.311	1.168	3.439
Chat Asistido	652	342	1.299	2.293
Otros	11	12	21	44
TOTAL	1.876	2.025	2.697	6.598

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 segundo trimestre de la vigencia 2023 el mes de mayor aplicación fue junio con 2.697 encuestas y el canal de mayor aplicación fue la línea telefónica con 3.439 encuestas durante ese periodo.

Cuadro No. 10

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

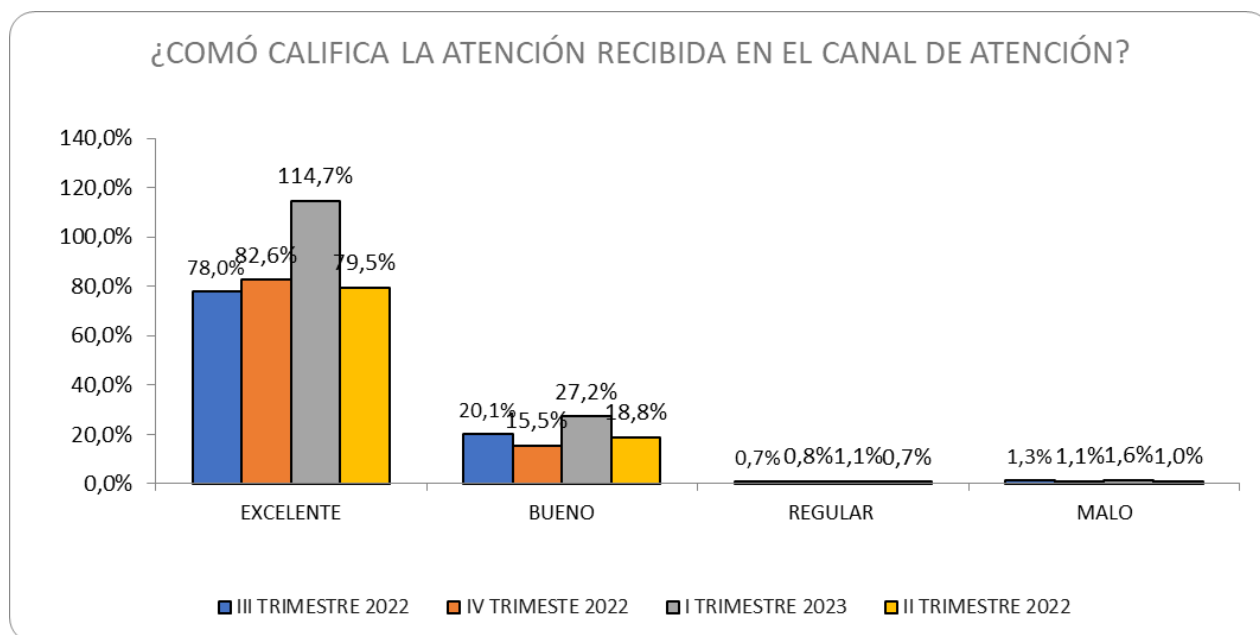
¿COMÓ CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL CANAL NO PRESENCIAL?										
CALIFICACION	III TRIMESTRE 2022		IV TRIMESTRE 2022		I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		TOTAL ULTIMOS 4 TRIMESTRES	PROMEDIO ULTIMOS 4 TRIMESTRES
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
EXCELENTE	5.412	78,0%	4.611	82,6%	6.404	79,3%	5.245	79,5%	21.672	77,4%
BUENO	2.148	20,1%	863	15,5%	1.520	18,8%	1.240	18,8%	5.771	20,6%
REGULAR	101	0,7%	45	0,8%	62	0,8%	47	0,7%	255	0,9%
MALO	74	1,3%	63	1,1%	87	1,1%	66	1,0%	290	1,0%
TOTAL	7.735		5.582		8.073		6.598		27.988	

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

En el Cuadro No. 10 se aprecia que, durante el segundo trimestre del año 2023 con respecto al trimestre anterior, la calificación de Excelente se mantuvo en 79%, la calificación buena se mantuvo de igual manera en 18%. En general la calificación en la percepción de atención de usuarios en los canales no presenciales, para el segundo trimestre de 2023 es conforme con un 98,3% 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 segundo trimestre del año 2023, con respecto al trimestre anterior, la calificación de Regular, paso de 0,8% a 0,7%, mientras que la calificación Mala paso de 1,1% al 1,0% lo cual es positivo para la entidad Distrital.

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 77,4%, para el nivel Bueno del 20,6% lo que representa un nivel de percepción conforme del 98,1% y de un 1,9% en promedio de percepción no conforme para los canales no presenciales.

Porcentaje de aspectos de inconformidad, según la percepción de la atención recibida por los usuarios en canales no presenciales, comparativo.

Cuadro No. 11

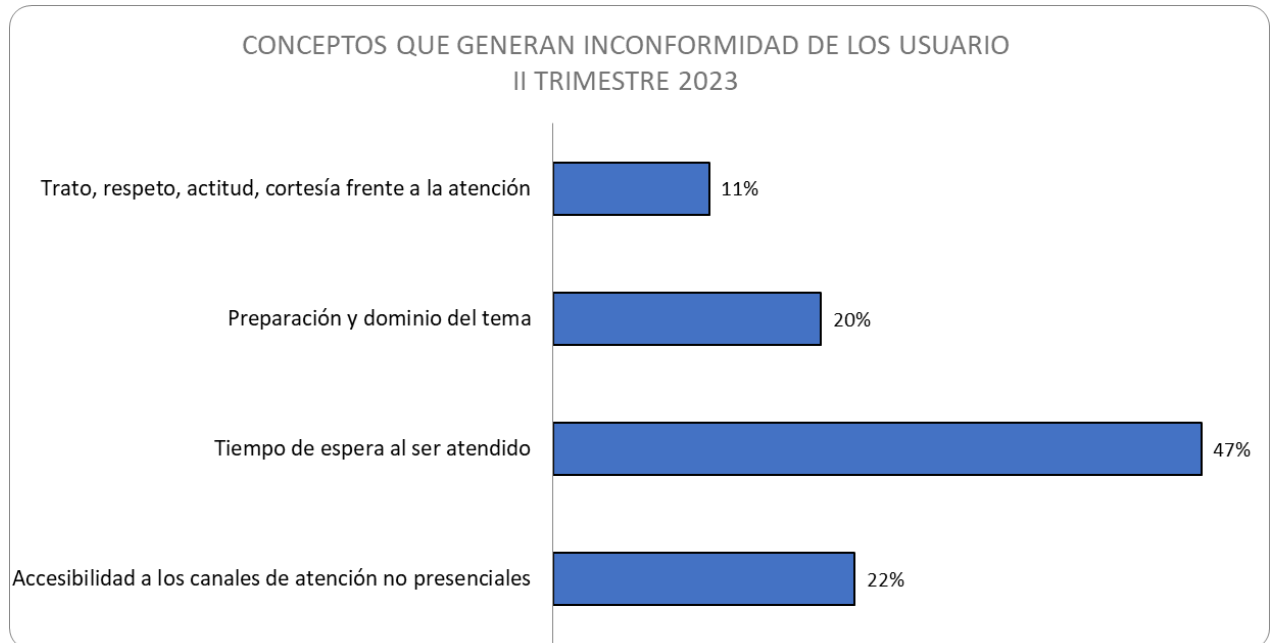
CONCEPTOS QUE GENERAN INCONFORMIDAD DE LOS USUARIOS										
	III TRIMESTRE 2022		IV TRIMESTRE 2022		I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		TOTAL ULTIMOS 4 TRIMESTRES	PROMEDIO ULTIMOS 4 TRIMESTRES
CONCEPTO	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
Trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención	15	8%	9	8%	17	10,8%	14	11%	55	10%
Preparación y dominio del tema	46	24%	20	18%	39	24,7%	24	20%	129	22%
Tiempo de espera al ser atendido	102	53%	54	50%	62	39,2%	58	47%	276	47%
Accesibilidad a los canales de atención no presenciales	29	15%	26	24%	40	25,3%	27	22%	122	22%
total cantidad de inconformidades	192		109		158		123		582	
Usuarios Inconformes	175	2%	108	2%	149	1,8%	113	2%	545	1,9%
Usuarios Conformes	7560	98%	5474	98%	7924	98%	6485	98%	27.443	98,1%
TOTAL ENCUESTAS	7735		5582		8073		6598		27988	

En el Cuadro No. 11, se puede observar que del total de Encuestas de Percepción de Atención a Usuarios por los canales no presenciales, el 98% se encuentra conforme con la atención recibida, este indicador en la trimestre anterior fue del 98% de igual manera, mientras que el restante 2% se encuentra inconforme, debido a aspectos en orden importancia, como son: Tiempo de espera para ser atendido 47%, factor que se incrementó un 8% con referencia a la trimestre anterior, seguido de accesibilidad a los canales de atención no presenciales con el 22%, presentando una disminución del 3% con referencia al anterior trimestre, preparación y dominio del tema con el 20%, 4% menos que en el periodo anterior, Trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención con el 11%, de manera similar al 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 276 incidencias que equivalen al 47%, seguido del concepto preparación y dominio del tema con 129 incidencias y el 22% de participación, mientras que la accesibilidad a los canales representa el 22% de inconformidades con 122 ocurrencias.

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.

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 47% de participación en promedio con 58 incidencias, seguido de la Accesibilidad a los canales de atención no presenciales con el 22% y 27 incidencias, posteriormente preparación y dominio del tema con el 20% de participación y 24 calificaciones. En general el promedio del nivel de percepción en la atención fue del 98% y el de inconformidad del 2%.

Cuadro No. 12
Calificación de la Atención por Organismo Canales no Presenciales Segundo 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	48	37	223	2682	2990	97%
SECRETARIA DE SALUD	1	1	317	1721	2040	100%
SECRETARIA DE EDUCACION	0	1	310	79	390	100%
Subsecretaría de Poblaciones y Etnias	0	0	174	62	236	100%
CALI 17	0	0	1	144	145	100%
CALI 15	0	1	24	107	132	99%
CALI 14	0	0	1	94	95	100%
CALI 6	0	0	61	28	89	100%
CALI 12	0	0	1	79	80	100%
CALI 3	0	0	7	48	55	100%
CALI 1	0	0	42	10	52	100%
CALI 19	0	0	3	49	52	100%
CALI 13	0	0	40	0	40	100%
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	1	1	4	25	31	94%
CALI 4	0	0	0	22	22	100%
CALI 9	0	0	0	21	21	100%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	6	2	2	6	16	50%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	4	1	5	5	15	67%
CALI 20	0	0	0	13	13	100%
CALI 2	0	0	0	12	12	100%
CALI 8	1	0	9	1	11	91%
Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural	0	0	1	9	10	100%
CALI 10	0	0	0	8	8	100%



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

Subsecretaria de Equidad de Genero	0	0	1	4	5	100%
Subsecretaria de Inspeccion, Vigilancia y Control	0	0	0	4	4	100%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	2	0	0	2	4	50%
CALI 22	0	0	3	0	3	100%
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	1	2	3	100%
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	0	0	0	2	2	100%
CALI 16	0	0	2	0	2	100%
Subsecretaria de Servicios de Movilidad	0	0	1	1	2	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	1	1	0	2	50%
Oficina de Comunicaciones	0	0	1	0	1	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	0	0	1	0	1	100%
Subdireccion de Catastro Municipal	0	0	0	1	1	100%
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	0	1	0	1	100%
Subsecretaria Administrativa y Financiera	0	0	0	1	1	100%
SECRETARIA DE TURISMO	0	0	0	1	1	100%
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	1	0	1	100%
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	0	0	0	1	1	100%
CALI 5	0	0	0	1	1	100%
CALI 11	0	0	1	0	1	100%
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	0	0	1	0	1	100%
Total	63	45	1240	5245	6593	
Porcentaje	1,0%	0,7%	18,8%	79,6%	100,0%	

Como se aprecia de las 2.990 encuestas aplicadas para la Secretaria de Desarrollo Territorial y participación Ciudadana 2.905 fueron conformes, se presentaron 85 encuestas no conformes para una percepción del 97%, de las 2.040 encuestas aplicadas para la Secretaria de Salud presento una percepción del 100% con 2.038 calificaciones conformes y 2 no conformidades, de las 390 encuestas aplicadas por la secretaria de Educación, 389 fueron a conformidad y 1 no conformidad, lo que equivale a una percepción del 100%, en la Secretaria de Poblaciones y Etnias de las 236 encuestas aplicadas la totalidad fueron a conformidad, 62 obtuvieron una calificación excelente y 174 calificaciones buenas para una percepción del 100%, para el CALI 17 de las 145 encuestas aplicadas, 144 fueron excelentes y una calificación buena para una percepción del 100%.

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



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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.

Cuadro No. 13
Aplicación de las Encuestas por Organismo y por Canal de Atención No Presencial en el Segundo 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	289	2400	287	14	2990
SECRETARIA DE SALUD	7	67	1964	2	2040
SECRETARIA DE EDUCACION	380	1	1	8	390
Subsecretaria de Poblaciones y Etnias	1	231	3	1	236
CALI 17	21	124	0	0	145
CALI 15	2	130	0	0	132
CALI 14	1	94	0	0	95
CALI 6	1	88	0	0	89
CALI 12	0	80	0	0	80
CALI 3	5	35	15	0	55
CALI 1	1	48	2	1	52
CALI 19	26	26	0	0	52
CALI 13	0	40	0	0	40
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	21	0	3	7	31
CALI 4	0	22	0	0	22
CALI 9	12	6	3	0	21
SECRETARIA DE MOVILIDAD	14	0	2	0	16
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	8	0	7	0	15
CALI 20	1	12	0	0	13
CALI 2	0	12	0	0	12
CALI 8	3	8	0	0	11
Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural	0	0	0	10	10
CALI 10	0	8	0	0	8
Subsecretaria de Equidad de Genero	4	1	0	0	5
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	4	0	0	0	4



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

Subsecretaria de Inspeccion, Vigilancia y Control	4	0	0	0	4
CALI 22	0	3	0	0	3
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	2	1	0	0	3
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	2	0	0	0	2
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	0	0	2	0	2
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	0	0	0	2
CALI 16	1	0	1	0	2
Subsecretaria de Servicios de Movilidad	0	2	0	0	2
Oficina de Comunicaciones	0	0	1	0	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	1	0	0	0	1
Oficina Tecnica Operativa de Cobro Coactivo	1	0	0	0	1
Subdireccion de Catastro Municipal	1	0	0	0	1
Subdireccion de Espacio Publico y Ordenamiento Urbanistico	1	0	0	0	1
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	0	1	0	1
Subsecretaria Administrativa y Financiera	1	0	0	0	1
SECRETARIA DE TURISMO	0	0	1	0	1
SECRETARIA DE CULTURA	1	0	0	0	1
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1	0	0	0	1
CALI 5	0	0	0	1	1
CALI 11	1	0	0	0	1
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	1	0	0	0	1
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	1	0	0	0	1
Total	822	3439	2293	44	6598
Porcentaje	12,5%	52,1%	34,8%	0,7%	100,0%

Como se aprecia de 2.990 encuestas aplicadas para la Secretaria de Desarrollo Territorial y participación Ciudadana 2.400 fueron realizadas a través de la línea telefónica y 289 por medio del correo electrónico, de las 2.040 encuestas aplicadas para la Secretaria de Salud, 1.964 fueron aplicadas a través del chat asistido y 67 por medio de la línea telefónica, de las 390 encuestas aplicadas por la secretaria de Educación, 380 fueron a través del correo electrónico, de las 236 encuestas de la Subsecretaria de Poblaciones y Etnias, 231 fueron a través del canal telefónico, de las 145 encuestas aplicadas por el CALI 17, 124 fueron aplicadas por medio del canal telefónico.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En términos generales el 52,1% de las encuestas en los canales no presenciales fueron aplicadas a través de la línea telefónica, el 34,8% a través del chat asistido y el 12,5% de las mismas se aplicaron por medio del correo electrónico, lo que nos indica con referencia al trimestre anterior que disminuyó la aplicación de encuestas a través de la línea telefónica en 9%, y presentó un aumento de 13% de su aplicación a través del chat asistido, frente a la aplicación a través del correo electrónico esta disminuyó un 3% con referencia al trimestre anterior.

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.

En el consolidado del año de encuestas presenciales se han aplicado un total de 43.622 encuestas, este permite observar que la gestión de trámites y servicios fue la el trámite que mayor aplicación de encuestas presentó con un promedio de 46,3% con 22.578 aplicaciones, seguido de la radicación de PQRS con un promedio del 24,9% y 12.069 aplicaciones, mientras que la solicitud de orientación obtuvo un promedio del 22,2% con 10.800 aplicaciones de encuestas, en términos generales, la percepción excelente prevalece con un promedio del 91,6% con un total de 43.622 calificaciones excelentes. Seguida de la calificación buena con el 8,1% con 4.936 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 99.7% de usuarios con calificaciones excelente y buena y solo el 0.3% entre regular y mala durante.

Se puede observar que el concepto Tiempo de espera representa el mayor concepto de inconformidad por parte de los usuarios con el 77,3% con 74 calificaciones, seguido del concepto otros con el 21,2% y 23 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

En lo referente a la atención por los canales no presenciales durante la vigencia 2023 se han aplicado un total de 11.649 encuestas.

El consolidado anual nos permite observar que el mayor promedio de aplicación de las encuestas se presenta en la línea telefónica con el 57% de participación y 8.399 aplicaciones, seguida del chat asistido con el 28% y 4.086 aplicaciones, a continuación figura el correo electrónico con el 14% y 2.069 aplicaciones.

En nivel de percepción en la atención por los canales no presenciales durante lo que va del 2023 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 79,4%, 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 43% de participación en promedio con 120 incidencias, seguido de la Accesibilidad a los canales de atención no presenciales con el 24% y 67 incidencias, posteriormente preparación y dominio del tema con el 22% de participación y 63 calificaciones.

Los canales no presenciales a cargo de la sala de atención del Centro Administrativo Distrital, han consolidado su crecimiento durante la vigencia 2023, debido al conocimiento y apropiación por parte de la ciudadanía y la divulgación de los mismos por parte de la Secretaría de Desarrollo Territorial en articulación con la Oficina de comunicaciones y con los diferentes Organismos de la Entidad Distrital, situación que indica que se ha realizado un manejo adecuado de los recursos disponibles para que las atenciones se hagan a través de los medios virtuales y telefónicos, además de resaltar el compromiso y disposición del personal encargado de la atención a los usuarios y a sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, siendo una alternativa importante para el acceso a la Entidad por parte de la ciudadanía para la radicación de sus requerimientos.

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



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Desde el Proceso de Atención al Usuario se continua capacitando en Protocolos de Atención 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 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 en competencia 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 Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

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



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

Elaboró: Carlos Eduardo Cardona Prada – Profesional Universitario

Víctor Daniel Castillo Beltrán – Profesional del Proceso - Contratista