



**JULIO - SEPTIEMBRE
2023**

INFORME TRIMESTRAL



Comunicaciones
recibidas



Atención oportuna
de las PQRSD



Satisfacción
del usuario



Ejes
temáticos

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

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

Elaboró: Andrés Felipe Arias López
Contratista

Revisó: Sandra Patricia Parra Nández
Profesional Universitario

Aprobó: Diana Patricia Moreno Cetina
Subdirectora

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

Octubre de 2023

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

INFORMES DE SERVICIO AL CIUDADANO JULIO – SEPTIEMBRE 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)*

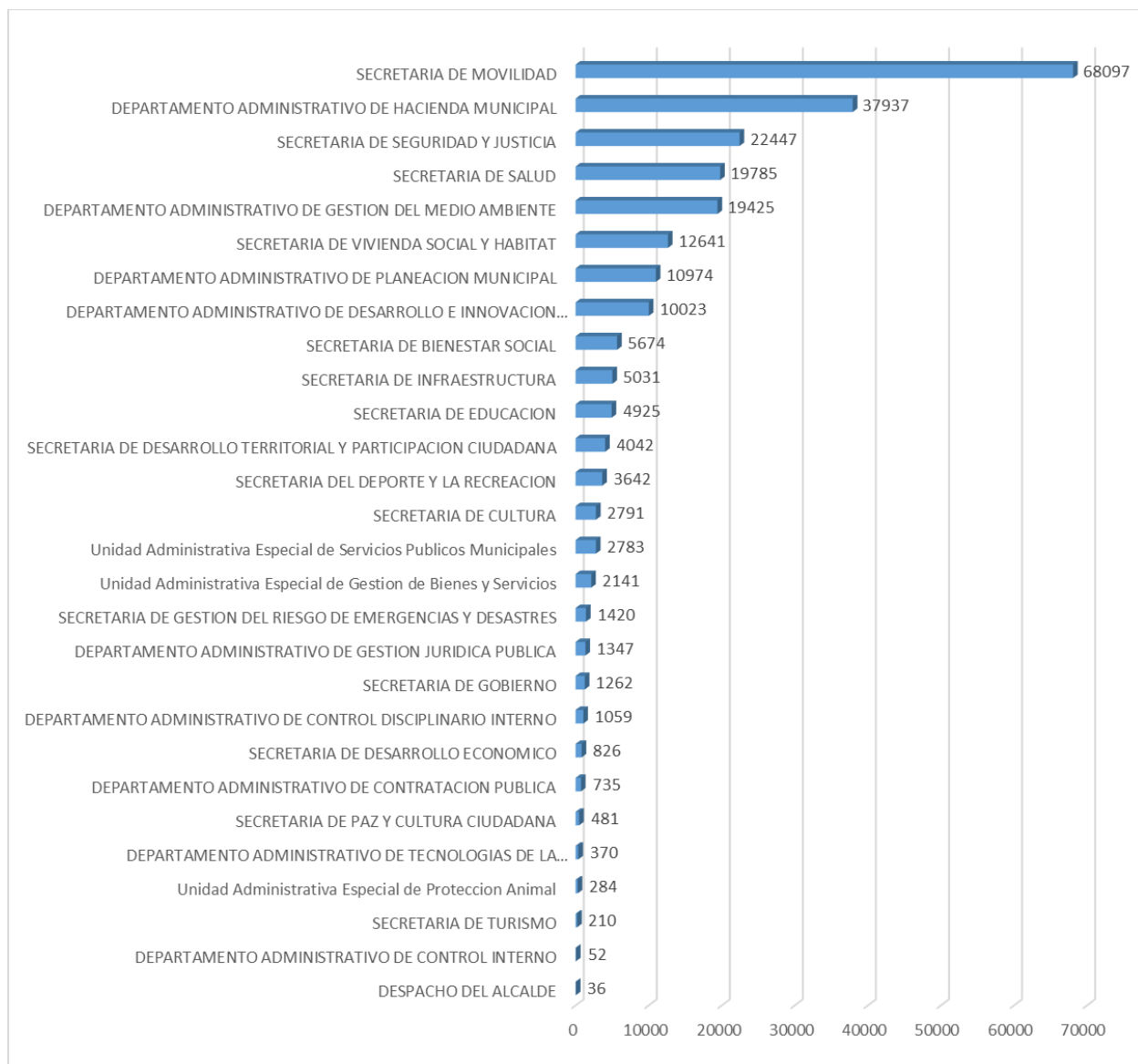
Total de comunicaciones recibidas en la Entidad

En esta primera parte del informe se detalla la cantidad de comunicaciones recibidas en la entidad y direccionadas a cada organismo durante el tercer trimestre del año.

CÓDIGO	ORGANISMO	1er TRIM	2o TRIM	3er TRIM	ACUMULADO 2023
4112	DESPACHO DEL ALCALDE	16	13	7	36
4112	SECRETARIA DE GOBIERNO	458	374	430	1.262
4121	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	317	498	532	1.347
4123	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	16	15	21	52
4124	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	390	287	382	1.059
4131	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	12610	12475	12852	37.937
4132	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	4634	2779	3561	10.974
4133	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	7645	5798	5982	19.425
4134	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	118	105	147	370
4135	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	625	79	31	735
4137	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	3909	2901	3213	10.023
4143	SECRETARIA DE EDUCACION	1925	1360	1640	4.925
4145	SECRETARIA DE SALUD	6362	6521	6902	19.785
4146	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	2289	1905	1480	5.674
4147	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	4984	4839	2818	12.641
4148	SECRETARIA DE CULTURA	1157	770	864	2.791
4151	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1832	1656	1543	5.031
4152	SECRETARIA DE MOVILIDAD	22642	21449	24006	68.097
4161	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	6806	7239	8402	22.447
4162	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1293	1186	1163	3.642
4163	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	690	333	397	1.420
4164	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	189	139	153	481
4171	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	339	231	256	826
4172	SECRETARIA DE TURISMO	62	80	68	210
4173	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1987	1048	1007	4.042
4181	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	759	692	690	2.141
4182	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	860	808	1115	2.783
4183	Unidad Administrativa Especial de Proteccion Animal	1	101	182	284
Total Alcaldía Distrital de Santiago de Cali		84.915	75.681	79.844	240.440

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 tercer (III) 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	%
Demanda		1	4	5	0,0%
Denuncias sobre hechos de corrupción		1	2	3	0,0%
Entes de Control	432	431	403	1.266	1,6%
Incidente de Desacato	12	18	12	42	0,1%
Informativa	1342	139	72	1.553	1,9%
Otros	10001	8304	6172	24.477	30,7%
Peticion entre Autoridades	1644	1839	2015	5.498	6,9%
Peticion Prioritaria	101	88	114	303	0,4%
Peticion_Consulta	149	173	270	592	0,7%
Peticion_de_Informacion	686	711	818	2.215	2,8%
Peticion_General	10513	10700	11097	32.310	40,5%
Queja	206	208	315	729	0,9%
Reclamo	307	240	357	904	1,1%
Recurso_Apelacion	16	19	19	54	0,1%
Recurso_Reconsideracion	22	10	6	38	0,0%
Recurso_Reposicion	44	46	91	181	0,2%
Solicitud	1	3	2	6	0,0%
Solicitudes_de_revocatoria_directa	173	220	203	596	0,7%
Sugerencias	2	1	1	4	0,0%
Tutela	786	824	930	2.540	3,2%
Tramites y servicios	1788	1818	2922	6.528	8,2%
TOTAL GENERAL	28225	25794	25825	79.844	100%

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

Acumulado comunicaciones recibidas Enero – Septiembre según su tipificación

TIPO DE COMUNICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total	%
Demanda	1	3		2	1			1	4	12	0.00%
Denuncias sobre hechos de corrupción				1	1			1	2	5	0.00%
Entes de Control	354	394	448	367	539	527	432	431	403	3895	1.62%
Incidente de Desacato	22	19	19	15	28	27	12	18	12	172	0.07%
Informativa	61	775	4308	119	771	2.773	1.342	139	72	10360	4.31%
Otros	6.497	13460	7109	6.698	7.281	6.057	10.001	8.304	6.172	71.579	29.77%
Peticion entre Autoridades	1.261	1787	2448	1.775	2.485	1.982	1.644	1.839	2.015	17.236	7.17%
Peticion Prioritaria	132	155	215	159	200	100	101	88	114	1264	0.53%
Peticion Consulta	103	209	197	61	128	186	149	173	270	1476	0.61%
Peticion de Informacion	532	1358	677	573	613	1.017	686	711	818	6985	2.91%
Peticion General	7.689	13215	10805	8.394	10.996	11.740	10.513	10.700	11.097	95.149	39.57%
Queja	107	743	214	79	244	350	206	208	315	2466	1.03%
Reclamo	146	483	398	242	267	253	307	240	357	2693	1.12%
Recurso Apelacion	8	28	31	19	25	16	16	19	19	181	0.08%
Recurso Reconsideracion	21	71	16	6	6	15	22	10	6	173	0.07%
Recurso Reposicion	37	28	47	36	43	38	44	46	91	410	0.17%
Solicitud	13	52	41	12	10	5	1	3	2	139	0.06%
Solicitudes de revocatoria directa	205	260	179	230	307	236	173	220	203	2013	0.84%
Sugerencias			1	1		4	2	1	1	10	0.00%
Tutela	589	577	687	360	655	971	786	824	930	6379	2.65%
Tramites y servicios	1.582	1.918	2.180	1.730	1.961	1.944	1.788	1.818	2.922	17.843	7.42%
TOTAL GENERAL	19.360	35.535	30.020	20.879	26.561	28.241	28.225	25.794	25.825	240.440	100%

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS COMUNICACIONES JULIO – SEPTIEMBRE 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 julio y septiembre del año 2023, tomando como base los datos registrados de las respuestas elaboradas en el Sistema de Gestión documental ORFEO.

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.

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

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	1.654	827	50%	827	50%
Incidente de Desacato	14	1	7%	13	93%
Otros	7.514	3.342	44%	4.168	55%
Peticion entre Autoridades	6.496	3.426	53%	3.070	47%
Peticion Prioritaria	450	218	48%	232	52%
Peticion Consulta	488	380	78%	108	22%
Peticion de Información	2.536	831	33%	1.705	67%
Peticion de Documentos	3	0	0%	3	100%
Peticion General	32.994	15.482	47%	17.512	53%
Queja	610	347	57%	263	43%
Reclamo	548	194	35%	354	65%
Recurso Apelación	61	46	75%	15	25%
Recurso Reconsideración	58	58	100%	0	0%
Recurso Reposición	139	123	88%	16	12%
Solicitud	25	5	20%	20	80%
Solicitudes de revocatoria directa	536	521	97%	15	3%
Sugerencias	3	2	67%	1	33%
Tutela	1.321	128	10%	1.193	90%
Trámites y Servicios	9.281	5.701	61%	3.580	39%
Total general	64.735	31.635	49%	33.096	51%

La siguiente tabla, refleja la cantidad de respuestas generadas por la Entidad durante el periodo julio y septiembre 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.

ATENCIÓN DE COMUNICACIONES SEGÚN NORMATIVA JULIO – SEPTIEMBRE 2023						
CODIGO	ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	TOTAL
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	112	71%	45	29%	157
4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	48	69%	22	31%	70
4123010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	5	63%	3	38%	8
4124010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	262	93%	19	7%	281
4131010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	4.874	43%	6.450	57%	11.324
4132010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	4.473	72%	1.703	28%	6.176
4133010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	2.479	53%	2.216	47%	4.695
4134010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	53	88%	7	12%	60
4135010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	31	89%	4	11%	35
4137010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	1.059	50%	1.054	50%	2.113
4143010	SECRETARIA DE EDUCACION	471	46%	557	54%	1.028
4145010	SECRETARIA DE SALUD	3.015	55%	2.459	45%	5.474
4146010	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	701	71%	293	29%	994














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

ATENCIÓN DE COMUNICACIONES SEGÚN NORMATIVA JULIO – SEPTIEMBRE 2023						
CODIGO	ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	TOTAL
4147010	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	838	73%	314	27%	1.152
4148010	SECRETARIA DE CULTURA	541	82%	117	18%	658
4151010	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	551	49%	574	51%	1.125
4152010	SECRETARIA DE MOVILIDAD	5.934	36%	10.648	64%	16.582
4161010	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	3.861	41%	5.657	59%	9.518
4162010	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	600	87%	91	13%	691
4163010	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	268	75%	90	25%	358
4164010	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	115	82%	26	18%	141
4171010	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	118	78%	33	22%	151
4172010	SECRETARIA DE TURISMO	39	85%	7	15%	46
4173010	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	533	73%	195	27%	728
4181010	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	338	67%	164	33%	502
4182010	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	240	48%	261	52%	501
4183010	Unidad Administrativa Especial de Protección Animal	76	46%	91	54%	167
TOTAL		31.635	49%	33.100	51%	64.735
















Entre los meses de julio a septiembre de 2023 en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali se generaron un total de 64.735 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 tercer 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.

CODIGO	ORGANISMO	IV TRIM 2022	ENE - MAR 2023	ABR - JUN 2023	JUL - SEP 2023	Gráfico
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	73%	76%	75%	71%	
4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	72%	74%	55%	69%	
4123010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	88%	88%	100%	63%	
4124010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	92%	88%	95%	93%	
4131010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	49%	60%	41%	43%	
4132010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	70%	71%	71%	72%	
4133010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	58%	53%	50%	53%	
4134010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	81%	76%	93%	88%	
4135010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	88%	93%	88%	89%	
4137010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	54%	69%	60%	50%	
4143010	SECRETARIA DE EDUCACION	51%	62%	57%	46%	
4145010	SECRETARIA DE SALUD	54%	61%	56%	55%	
4146010	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	63%	45%	67%	71%	

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

CODIGO	ORGANISMO	IV TRIM 2022	ENE - MAR 2023	ABR - JUN 2023	JUL - SEP 2023	Gráfico
4147010	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	74%	78%	70%	73%	
4148010	SECRETARIA DE CULTURA	84%	90%	87%	82%	
4151010	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	59%	58%	50%	49%	
4152010	SECRETARIA DE MOVILIDAD	47%	47%	37%	36%	
4161010	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	41%	42%	39%	41%	
4162010	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	91%	92%	86%	87%	
4163010	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	76%	76%	64%	75%	
4164010	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	76%	87%	90%	82%	
4171010	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	68%	52%	61%	78%	
4172010	SECRETARIA DE TURISMO	98%	88%	88%	85%	
4173010	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	70%	80%	75%	73%	
4181010	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	82%	83%	62%	67%	
418010	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	63%	58%	42%	48%	
4183010	Unidad Administrativa Especial de Protección Animal			61%	46%	
ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI		54%	57%	49%	49%	

De conformidad con los datos anexos se puede inferir que la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali refleja un resultado igual con relación al segundo trimestre del año 2023, evidenciando un indicador de eficiencia para la atención oportuna de las comunicaciones equivalentes al 49% para el periodo de julio – septiembre de 2023 manteniendo su porcentaje frente al trimestre anterior.

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

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO JULIO – SEPTIEMBRE 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 tercer 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 24.662 encuestas de 24 organismos a través de las cuales los usuarios evaluaron 90 trámites u otros procedimientos administrativos (OPA) y respuestas a derechos de petición. La siguiente tabla presenta el total de encuestas por organismo.

ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total general
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA				1	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO			7	46	53
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL				8	8
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	14	4	38	134	190
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA				4	4
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	3	1	5	99	108
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	13	11	991	5.992	7.007
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM			5	4	9
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL			2		2
SECRETARIA DE CULTURA	1		6	368	375
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	1	4	2	8
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1			1	2
SECRETARIA DE EDUCACION			1	1.009	1.010
SECRETARIA DE GOBIERNO			4	7	11
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		1	38	3.452	3.491
SECRETARIA DE MOVILIDAD	492	468	1.075	7.898	9.933
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA			7	3	10
SECRETARIA DE SALUD		6	702	417	1.125
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	3	8	80	306	397
SECRETARIA DE TURISMO			18	15	33
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT		5	95	192	292
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION			227	242	469
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios			2	33	35
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	6	25	15	43	89
Total general	534	530	3.322	20.276	24.662



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 96%.

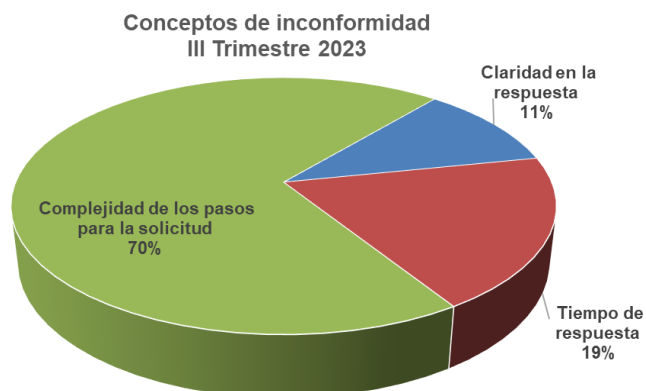
INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

Registro de Conceptos de Inconformidad

El 4% 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	6	12	4	22
Acreditación o Certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta	2	8	3	13
Respuesta a Derechos de Petición	0	2	0	2
Acreditación o Certificación de las inversiones realizadas en control conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta	4	2	1	7
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	3	0	2	5
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	1	0	1	2
Impuesto predial unificado	2	0	0	2
Revisión de avalúo catastral de un predio	0	0	1	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	11	12	7	30
Respuesta a Derechos de Petición	1	0	0	1
Respuesta a Derechos de Petición	10	12	7	29
SECRETARIA DE MOVILIDAD	64	146	685	895
Cambio de licencia de conducción por mayoría de edad	2	2	6	10
Licencia de conducción	1	2	23	26
Duplicado de la licencia de conducción	3	2	8	13
Renovación de la licencia de conducción	6	20	97	123
Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor.	1	3	8	12
Respuesta a Derechos de Petición	1	1	0	2
Acreditación o Certificación de las inversiones realizadas en control conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta	0	0	1	1
Orden de entrega del vehículo inmovilizado	18	36	265	319
Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	15	45	159	219
Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor.	9	8	30	47
Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	2	10	51	63
Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	1	4	9	14
Cambio de motor de un vehículo automotor	0	2	1	3
Cambio de color de un vehículo automotor	0	0	2	2
Regrabación de motor de un vehículo automotor	0	0	1	1
Matrícula de vehículos automotores.	0	0	2	2
Traslado de la matrícula de un vehículo automotor	1	0	2	3
Traspaso de propiedad a persona indeterminada de un vehículo automotor	3	8	19	30
Radicación de la matrícula de un vehículo	0	1	1	2
Regrabación de chasis o serial de un vehículo automotor	0	1	0	1
Cambio de carrocería de un vehículo automotor	0	1	0	1
Certificado de libertad y tradición de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada.	1	0	0	1
SECRETARIA DE SALUD	4	2	0	6
Respuesta a Derechos de Petición	4	2	0	6
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	2	8	1	11
Certificación sobre existencia y representación legal de la persona jurídica derivada de la propiedad horizontal.	0	1	0	1
Respuesta a Derechos de Petición	1	7	1	9
Permiso de Emisión de Ruido	1	0	0	1
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	0	0	1	1
Subsidio Municipal de Vivienda de Interés Social	0	0	1	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	1	1
Respuesta a Derechos de Petición	0	0	1	1
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	1	0	2
Respuesta a Derechos de Petición	0	1	0	1
Respuesta a Derechos de Petición	1	0	0	1
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	15	12	2	29
Respuesta a Derechos de Petición	3	3	0	6
Respuesta a Derechos de Petición	12	9	2	23
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1	0	0	1
Respuesta a Derechos de Petición	1	0	0	1
Total general	107	193	703	1.003

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

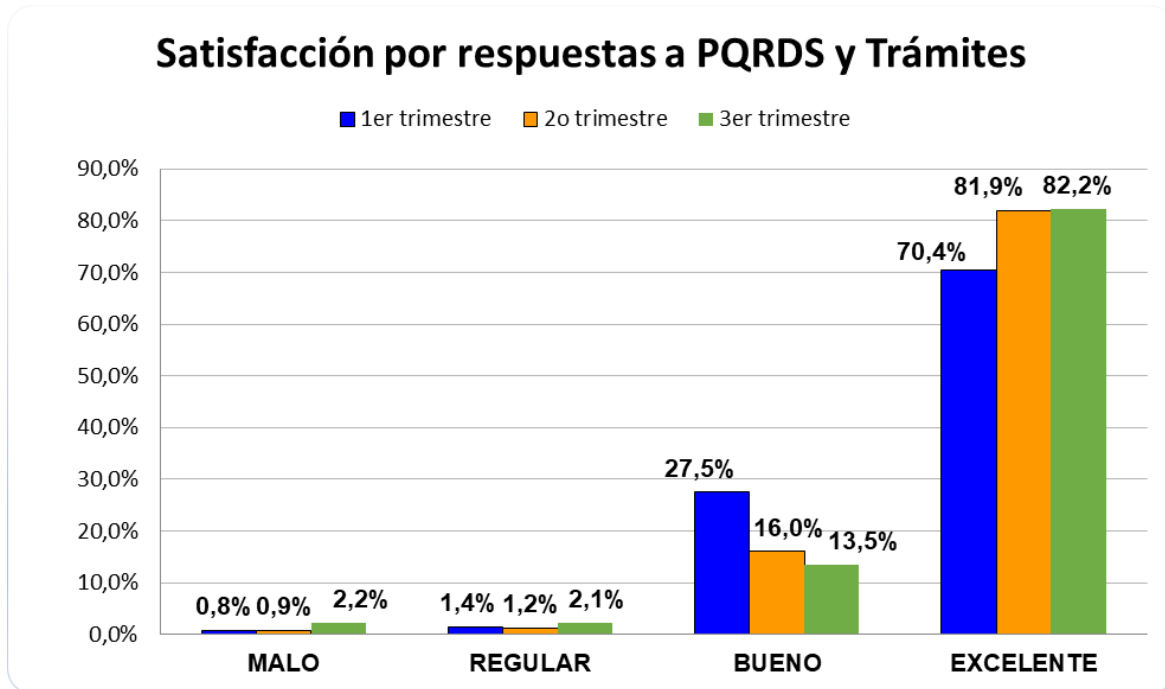


El concepto de inconformidad que presenta mayor cantidad de registros es “complejidad de los pasos para la solicitud”. Estas manifestaciones se evidencian en mayor proporción en las respuestas a “Orden de entrega del vehículo inmovilizado” de la Secretaría de Movilidad.

Acumulado de encuestas registradas enero – septiembre del 2023

CODIGO	ORGANISMO	IV TRIM 2022	ENE-MAR 2023	ABR-JUN 2023	JUL-SEP 2023	ACUMULADO 2023
4112010	DESPACHO DEL ALCALDE	0	1	0	0	1
4112020	SECRETARIA DE GOBIERNO	4	4	3	11	18
4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	0	6	5	4	15
4123010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0
4124010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	33	4	60	53	117
4131010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	838	1.061	175	108	1.344
4132010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	3.050	630	1466	7007	9103
4133010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	317	52	45	190	287
4134010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	1	2	6	9	17
4135010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	0	3	10	1	14
4137010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	0	0	11	8	19
4143010	SECRETARIA DE EDUCACION	1.732	30	1748	1.010	2788
4145010	SECRETARIA DE SALUD	3.535	1.669	2.324	1.125	5.118
4146010	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	2	2	5	2	9
4147010	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	44	3	35	292	330
4148010	SECRETARIA DE CULTURA	648	457	741	375	1573
4151010	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	3.139	2.149	3.042	3.491	8.682
4152010	SECRETARIA DE MOVILIDAD	4.965	49	3	9.933	9.985
4161010	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	14	434	196	397	1027
4162010	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	485	492	263	469	1224
4163001	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	0	0	0	0
4164010	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	15	0	6	10	16
4171010	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	126	59	28	8	95
4172010	SECRETARIA DE TURISMO	44	31	48	33	112
4173010	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	3	0	2	2	4
4181010	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	0	24	64	35	123
4182010	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	0	213	375	89	677
4183010	Unidad Administrativa Especial de Protección Animal				0	
Suma total		18.995	7.375	10.661	24.662	42.698

Comparativo Nivel de satisfacción año 2023



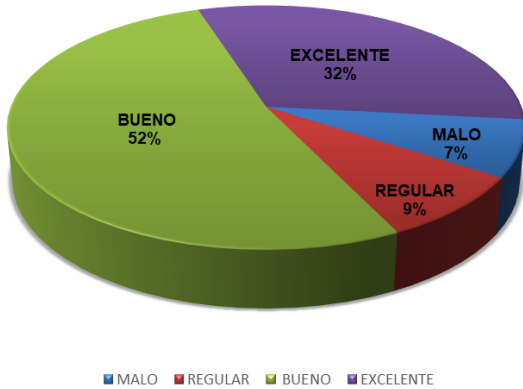
Nivel de Satisfacción Trámites y Otros Procedimientos Administrativos en línea

Durante el transcurso del tercer trimestre del año se registraron 3.452 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.

TRAMITES U OPA EN LÍNEA	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total general
Consulta PQRS		1			1
Portal citas	1				1
Presentación Medios Magnéticos			1	1	2
Radicación PQRS	258	297	1801	1092	3448
Total general	259	298	1802	1093	3452

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

**Satisfacción Trámite y OPA en Línea
 III Trim 2023**



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/SERVICIO EN LÍNEA	Suma de Disponibilidad de la pagina web	Suma de Diseño del formulario	Suma de Claridad de los pasos	Suma de Tiempo requerido	Suma de No obtuvo el trámite
Consulta PQRS	0	0	0	0	1
Portal citas	1	0	0	1	1
Presentación Medios Magnéticos	0	0	0	0	0
Radicación PQRS	188	132	84	112	207
Total general	189	132	84	113	209

**CONCEPTOS DE INCONFORMIDAD TRÁMITES
 Y OPA EN LÍNEA III TRIM 2023**



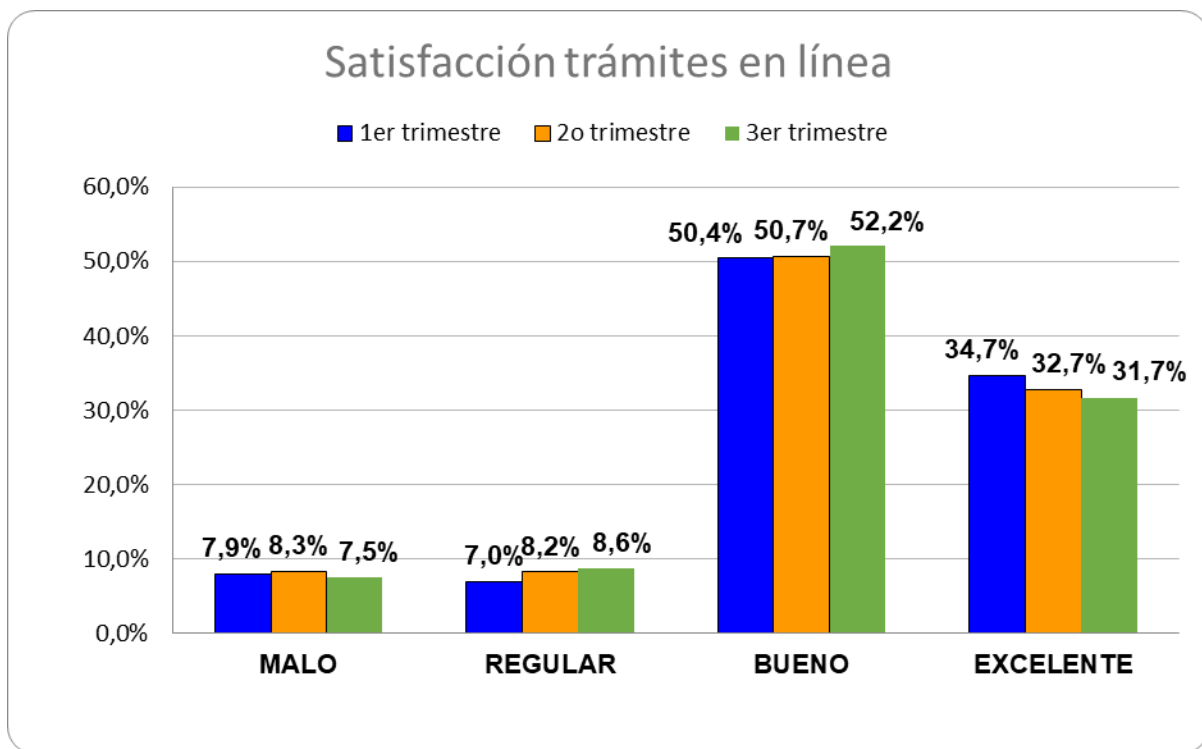
Entre los conceptos de inconformidad, los que reflejan mayor registro corresponde a “no obtuvo el trámite”, seguido por “Disponibilidad de la página web”.

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

Acumulado de encuestas registradas enero – septiembre del 2023

TRÁMITE	ENE-MAR 2023	ABR-JUN 2023	JUL-SEPT 2023	ACUMULADO 2023
Concepto uso del suelo	1	-	-	1
Impuesto predial unificado	-	1	-	1
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	1	-	-	1
Presentación Medios Magnéticos	6	8	2	14
Radicación PQRS	3.648	3.719	3.452	7.367
TOTAL	3.656	3.728	3.454	7.384

Comparativo Nivel de satisfacción año 2023



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 13.069 registros de ejes temáticos realizados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO durante los meses de julio a septiembre del 2023.

Organismo	Entes de Control	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion entre Autoridades	Peticion General	Peticion Prioritaria	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
4112020	7		3	10	23	1			3		47
SECRETARIA DE GOBIERNO	7		3	10	23	1			3		47
eventos				1	2						3
felicitaciones	1										1
informes	4			5	17	1			3		30
proyectos de acuerdo	1										1
remisión de documentos	1		1	2	2						6
solicitud de información					1						1
solicitud de publicación de edictos				1							1
solicitudes de cita					1						1
solicitudes de copias de decretos resoluciones y acuerdos			2								2
trámite interno documentos para firma alcalde				1							1
4121010	8	1		4	19					2	34
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	8	1		4	19					2	34
acciones constitucionales	1									1	2
conceptos juridicos					1						1
conciliaciones judiciales y prejudiciales					1						1
normatividad	6	1		4	12						23
pagos de sentencias					4						4
procesos judiciales	1				1					1	3
4123010	4				3	1					8
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	4				3	1					8
Requerimiento de PQRSD en el rol de control Interno					1						1
requerimientos de entes externos de control	4				1						5
Solicitud de asuntos administrativos					1						1
Solicitud sobre planes de mejoramiento						1					1
4124010	16	1	9	4	55		160				245
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	16	1	9	4	55		160				245
aclaración de comunicado					1						1

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

Organismo	Entes de Control	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion entre Autoridades	Peticion General	Peticion Prioritaria	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
Acoso Laboral							3				3
Acoso Sexual	1						3				4
Adición o Anexo de Queja Disciplinaria							1				1
copia de autos y/o expedientes			6		4						10
Extralimitación de Funciones / Abuso de Autoridad	3				4		47				54
Incumplimiento de Deberes	9			1	9		92				111
Información sobre los procesos				1	5						6
Omitir y retardar o no suministrar respuestas oportunas a las peticiones							13				13
Solicitud Citación/ Reprogramar Citación					9						9
Solicitud de Versión Libre					7						7
Solicitud de Dadas					1		1				2
solicitud de informacion	2	1	3	2	13						21
Solicitud de Nulidad					1						1
Traslado a otra entidad / Organismo	1				1						2
4131010	18	46	178	145	1.984	10	22	30		4	2.437
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	9	14	59	123	681	7	3	12		2	910
actualización de datos del contribuyentes - cuenta corriente		2	1		26						29
acuerdo de pago					2						2
admisiones					1						1
antecedentes administrativos			4		3						7
cambio de propietario o poseedor del bien inmueble					2						2
cambio de tarifa de pago de impuesto predial					1						1
cancelación de cuentas bancarias					1						1
cancelación de registro de industria y comercio					1						1
certificación de deuda procesos especiales -cuenta corriente					1						1
certificación de pago de impuestos contribuciones y rentas varias			3		20			1			24
certificación de paz y salvo de impuesto predial unificado			10		29		2	1			42
certificaciones bancarias					7						7
certificado catastral	1		1	7		1					10
certificado de paz y salvo de impuesto predial unificado			3		17						20
citaciones predial					4						4
cobros persuasivos impuesto predial unificado					1						1
copias industria y comercio			2		1						3
copias predial			6		11						17
corrección de área y linderos				3	8	2					13
corrección de estrato socioeconómico					5						5
corrección de nomenclatura					1						1
decaimiento predial					2						2
desembargos predial			1	1	35						37
desembargos valorización					2						2
desembargos industria y comercio					5						5
devolución de documentos					7						7
Devolución de documentos catastrales					1						1
Devolucion de Retenciones y Deducciones					1						1
devoluciones y/o compensaciones de saldos a favor					6						6
desembargos industria y comercio		1			3						4
englobe y desenglobe de dos o mas predios					13						13
estado de cuenta - atención al contribuyente					1						1
estampilla pro cultura					1						1
estampilla pro-cultura -fiscalización					1						1
exoneración de impuesto			1	3	9			1			14
exoneración por patrimonio cultural					1						1
facilidades de pago				1	1						2
historico de pagos - atención al contribuyente			1		7						8
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros			1	1	12						14
Impuesto de publicidad exterior visual - fiscalización					1						1
impuesto municipal de espectáculos públicos e impuesto de espectáculos públicos del deporte - fiscalización					6						6
Impuesto predial unificado					14						14
incorporación de obras físicas en los predios no sometidos al régimen de propiedad horizontal					2						2
incorporación de predios omitidos					6						6
Información de los predios inscritos en el Censo Catastral		1			10						11
información de trámite catastral		1		2	37			1			41
información industria y comercio		2			7						9
información predial				2	15						17
información tributaria - fiscalización		4	1		11						16

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

Organismo	Entes de Control	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion entre Autoridades	Peticion General	Peticion Prioritaria	Queja	Redamo	Solicitud	Tutela	Total general
Inscripción de mejoras en predio ajeno					17						17
liquidación de impuesto de industria y comercio					1						1
liquidación del impuesto					1						1
oficio juzgados			1	21	6						28
pago en predio errado predial					5						5
pago errado en otras rentas					2						2
pago obligaciones					1						1
perdida de la fuerza ejecutoria					1						1
prescripción impuesto predial					6						6
prorroga					1						1
recursos predial			1		1						2
recursos reconsideración					3						3
reducción de tarifa					5						5
rentas varias					1						1
reorganización					1						1
requerimiento otras entidades - fiscalización					1						1
requerimientos entes de control	5				4						9
requerimientos entes de control	2				2						4
requerimientos entidades financieras					5						5
revisión de avalúo		1	5	3	98	3		2			112
revisión y ajuste de la cuenta corriente	1		1	1	73		1	5			82
Revocatoria de Oficio					2						2
revocatoria directa					2						2
solicitud de carta y/o ficha catastral				1							1
Solicitud de Concepto					1						1
solicitud de copias					1						1
solicitud de informacion		2	16	77	79	1		1			176
Traslado por competencia - Catastro					1						1
traslado por competencia - fiscalización					1						1
tutela industria y comercio										1	1
tutela predial										1	1
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	3	17	80	4	612	1	13	11			741
actualización de datos del contribuyentes - cuenta corriente		3	7	1	95		1				107
antecedentes administrativos	2		28		9						39
certificación de pago de impuestos contribuciones y rentas varias		1									1
Devolución y/o compensación determinación	1		1		112			2			116
FISCALIZACION A LA SOLICITUD DE CANCELACION DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL		3			257						260
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)					1						1
Fiscalización de otros tributos espectáculos públicos y espectáculos públicos del deporte					1						1
FISCALIZACION DEL IMPUESTO SOBRE EL SERVICIO ALUMBRADO PUBLICO			4		22		1	2			29
Fiscalización del impuesto sobre el servicio alumbrado publico					6		1				7
Fiscalización estam pilla procutura en actividad educativa					1						1
FISCALIZACION INEXACTOS A TODOS LOS TRIBUTOS		1	6		20						27
Fiscalización inexactos a todos los tributos		2	25	2	34		1	1			65
FISCALIZACION OMISOS DE TODOS LOS TRIBUTOS		1	6		18			1			26
Fiscalización omisos de todos los tributos			2		4						6
Liquidación de los tributos: Rentas Varias Determinación					3						3
Liquidación oficial de los tributos determinación					3						3
medios magnéticos - fiscalización		6	1	1	18		8	4			38
Resoluciones y certificaciones para el impuesto de industria y comercio determinación					4						4
revisión y ajuste de la cuenta corriente					3		1	1	1		6
traslado por competencia - fiscalización					1						1
Subdireccion de Tesorería Municipal	6	15	39	18	691	2	6	7		2	786
admisiones			2		4						6
antecedentes administrativos					2						2
aplicación actos administrativos - cuenta corriente					6						6
aplicación de resolución					1						1
boletín de deudores morosos					8						8
cambio de dirección del establecimiento de industria y comercio					1						1
cambio de propietario o poseedor del bien inmueble					2						2
certificación de deuda procesos especiales -cuenta corriente			1	2	4						7
certificación de pago de impuestos contribuciones y rentas varias					2						2

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

Organismo	Entes de Control	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion entre Autoridades	Peticion General	Peticion Prioritaria	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
certificación de paz y salvo de impuesto predial unificado			1		1						2
certificado catastral				3							3
comprobantes de egreso	1		4		9						14
copias industria y comercio					1						1
copias de los actos administrativos				1							1
copias predial			3		3						6
corrección de datos jurídicos del propietario					1						1
corrección de estrato socioeconómico					5	2					7
desembarcos predial		3	2	2	78		2				87
desembarcos industria y comercio		1	1		5				2		9
desembarcos rentas varias					1						1
devoluciones y/o compensaciones de saldos a favor				1	1						2
embarcos predial		1			6						7
embarcos rentas varias					1						1
englobe y desenglobe de dos o mas predios		6			13						19
excepciones mandamiento de pago predial					8						8
exoneración de impuesto			1	1	3						5
exoneración por patrimonio cultural					5						5
facilidades de pago					1						1
formulario de industria y comercio			1		4			1			6
historico de pagos - atencion al contribuyente					2						2
impuesto alumbrado publico					2						2
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	1		15	1	89				1		107
impuesto de telefonía					1						1
impuesto municipal de espectáculos públicos e impuesto de espectáculos públicos del deporte - fiscalización					1						1
impuesto predial unificado	2	2	5	5	143		4	1			162
incorporación de obras físicas en los predios sometidos al régimen de propiedad horizontal					8						8
incorporación de predios omitidos					1						1
información de trámite catastral				1	44						45
información industria y comercio					5						5
información predial			1		5						6
información rentas varias					1						1
información tributaria - fiscalización					3						3
inscripción de mejoras en predio ajeno					12						12
inscripción en base de datos industria y comercio - cuenta corriente					1						1
insolvencia persona natural no comerciante					1						1
pago en predio errado predial	1				12						13
participación del municipio de santiago de cali en el impuesto sobre vehículos automotores - fiscalización		1									1
prescripción impuesto predial					159			2			161
prorroga					1						1
publicación predial					1						1
recurso de reposición					8						8
recursos predial			1		1						2
reducción de tarifa					1						1
rentas varias				1	4						5
resolución de incumplimiento ica					1						1
respuesta a requerimiento especial					2						2
revisión de avalúo	1	1			3						5
solicitud de carta y/o ficha catastral					1						1
solicitud de copias			1								1
solicitud y/o ajuste					2						2
tutela industria y comercio										1	1
tutela predial										1	1
4132010		2	11		89						102
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL		2	11		89						102
conceptos de norma urbanística		1			10						11
consultas normativas pot			1								1
espacio publico					1						1
informacion plan parcial					2						2
informacion sobre instalacion de publicidad externa visual					10						10
instrumentos financieros pot		1	7		66						74
plan de desarrollo			3								3
4133010	47	16	18	60	1.875	10	1	10			2.037
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	47	16	18	60	1.875	10	1	10			2.037
acompañamiento a eventos ecobarrios, simpsistemas de áreas protegidas, sistema departamental de áreas protegidas					1						1

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

Organismo	Entes de Control	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion entre Autoridades	Peticion General	Peticion Prioritaria	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
acompañamiento a la caracterización de flora y fauna	1			2	8						11
acompañamiento de los gestores ambientales en comunas de la ciudad de santiago de cali			1	2	5						8
activación de pcbs					10						10
administración de subsistema siur	2	3		4	7						16
Administración del aplicativo Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos.					3						3
adopción de zonas verdes					20	1					21
atención a denuncias por tenencia y/o tráfico ilegal de fauna silvestre				1	3						4
atención a los esquemas de implantación y regularización					1						1
atención al consejo municipal de desarrollo rural				1							1
atención concepto ambiental de obra					13						13
atención de impactos por emisiones atmosféricas					39						39
atención de reporte de vertimientos		1	1	1	58						61
atención por presencia de fauna silvestre			1	4	195						200
cancelación de registro pcbs					3						3
cancelacion registro respel					11						11
caracterización cualitativa de los pequeños y medianos productores					1						1
certificación ambiental empresarial					7						7
control a poblaciones abejas, caracoles, arañas, palomas etc					11						11
control de caracol africano de espacio publico					19						19
control de homíga arriera					21						21
datos del sistema de vigilancia de calidad del aire de santiago de cali svcasc					10						10
definición de afectaciones ambientales a franja de protección					2						2
definición de franja de protección				1	3						4
denuncia por impacto al recurso hídrico, aire, suelo u otros elementos de la biodiversidad biológica				1	1						2
disposición de residuos en el espacio público			2	2	164	2					170
estrategia de autoregulacion					1						1
evaluación de sitios con amenaza por inundaciones				2							2
Gestores y Transportadores de RCD					1						1
información de anexos a la plataforma siurs					1						1
información sobre acciones de control y seguimiento ambiental	2	2	2	1	33		1				41
información sobre el censo arbóreo					1						1
información sobre estudios ambientales o acciones en el recurso hídrico	2		2	1	48						53
información sobre la ejecución de proyectos en las comunas de la ciudad					2						2
informe de instalación y certificación de medidor de agua subterránea					8						8
informe de seguimiento y evaluación al servicio de asistencia técnica					5						5
Inscripcion de respel					10						10
Inscripcion de rua					5						5
Inscripciones de los departamentos de gestión ambiental dga					7						7
Intervención de árboles en espacio público y privado	1	4	4	18	731	1		6			765
Intervención y/o limpieza del recurso hídrico superficial	1			2	3						6
Jornadas de educación ambiental				1	9						10
minga y actividades colectivas para la recuperación de zonas verdes en espacios públicos	1										1
programas de gestión empresarial				1	2						3
recuperación ambiental y paisajística	2				2						4
reporte de cancelación dga					1						1
reporte de la estructura dga					5						5
reporte del consumo de agua					1						1
reporte y/o actualización de la conformación del dga			1		10						11
requerimientos entes de control contraloría personería	32			1	2						35
procuraduría fiscalía defensoría del pueblo					2						2
seguimiento a fuentes fijas y móviles											
seguimiento a la implementación a los programas de gestión de residuos sólidos		2	2	2	131	5					142
seguimiento ambiental a la ejecución de proyectos urbanísticos e infraestructuras	1				12						13
sellamiento temporal o definitivo de pozo					21						21
siembra asesorías y/o acompañamiento de individuos vegetales en espacios públicos - zonas verdes		1			24						25
solicitud de copias de documentos					1						1
Solicitud de copias de documentos			1		1						2
Solicitud de informacion de SVCASC					2						2

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

Org anismo	Entes de Control	Petición Consultas	Petición de Información	Petición entre Autoridades	Petición General	Petición Prioritaria	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
solicitud de informacion normativa	1		1	1	21			1			25
Solicitud de informacion normativa		3		2	14	1					20
Solicitud de prorroga					2						2
solicitud de reparacion directa					3						3
traslado por competencia	1			3	22						26
visita por afectación de ruido en establecimiento de comercio				5	57						62
visita por afectación por emisiones molestas en el sector empresarial, viviendas etc				1	25						26
visita por emisión de ruido y ruido ambiental					33			3			36
4134010	4		9	3	21	1	2	4			44
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	4		9	3	21	1	2	4			44
derechos de petición - rol jurídico				2	3						5
Información de los LID y P AD					1		1	3			5
Información de los LID Y P AD								1			1
Invitaciones					1						1
relacion contratos y/o gestión contractual					1						1
Requerimientos Contraloría	2										2
requerimientos entes externos				1	4						5
Requerimientos Personería Municipal	2										2
Solicitud Certificado Contratación					6						6
Solicitud Certificadode Prestación de Servicios			8		4	1					13
solicitud de información			1				1				2
Solicitud zonas wifi					1						1
4135010	3		2	2	21						28
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	3		2	2	21						28
solicitud de certificados de contrato	1		1		12						14
Solicitud de certificados de contratos					1						1
Solicitud de información contratos	1				4						5
solicitud de informacion de contratos	1		1	2	3						7
solicitud de orientacion, socializacion o capacitación					1						1
4137010	12		28	67	745	3	2			3	860
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	12		26	57	686	2	2			3	788
administración de la nómina del nivel central municipal			2		43						45
auxilio funerario					2						2
certificación de contratos suscritos con la administración central del municipio de santiago de cali					6						6
certificación de experiencia					26						26
certificación de información laboral para bono pensional	1		2	4	57						64
certificados laborales y de factores salariales			2		21						23
compromisos laborales					1						1
comunicaciones oficiales	5			13	52		1				71
convocatorias internas					5						5
cuota parte pensional				1							1
cuota parte por cobrar				2							2
cuota parte por pagar				1							1
expedición de certificados					1						1
liquidación y reconocimiento de cesantías definitivas y otras prestaciones					15						15
paz y salvo evaluación de desempeño			3		17	1					21
reconocimiento de indemnización sustitutiva					4						4
reconocimiento emisión y/o ordenación del pago de bono pensional				2	1						3
reconocimiento y pago de bonos pensionales				1	2						3
respuesta	4		9	14	264	1	1			2	295
retiro parcial del auxilio de cesantías					1						1
solicitud retiro parcial auxilio de cesantías			2		51						53
solicitudes	2		6	18	115					1	142
traslado por competencia				1	2						3
Subdireccion de Gestion Estrategica del Talento Humano			2	10	54	1					67
certificación de contratos suscritos con la administración central del municipio de santiago de cali					4						4
certificación de experiencia			1		6						7
certificados laborales y de factores salariales			1		18						19
convocatoria abierta de la comisión nacional del servicio civil					1						1
cuota parte pensional				4							4
cuota parte por cobrar				1							1
cuota parte por pagar				4	2						6
liquidación y reconocimiento de cesantías definitivas y otras prestaciones					8						8
reconocimiento emisión y/o ordenación del pago de bono pensional				1	4						5

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

Organismo	Entes de Control	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion entre Autoridades	Peticion General	Peticion Prioritaria	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
solicitud de cesantías definitivas y otras prestaciones sociales					2						2
solicitud retiro parcial auxilio de cesantías					2						2
traslado por competencia					7	1					8
Subdireccion de Gestion Organizacional					5						5
traslado por competencia					5						5
4143010	87	42	45	112	287	1	28	13		61	676
SECRE TARIAD E EDUCACION	87	42	45	112	287	1	28	13		61	676
certificado laboral			1		5						6
demanda constitucionales										44	44
gestion de informacion	87	35	35	97	252	1	23	6		15	551
gestion de matriculas		3	7	5	17			2			34
inconsistencias de nomina					1						1
quejas sobre los establecimientos educativos				7	4						11
solicitudes de informacion sobre el proceso de inspección y vigilancia		4	2	3	8		5	5		2	29
4145010	185	20	38	219	997	44	25	7	1		1.536
SECRE TARIAD E SALUD	185	20	38	219	997	44	25	7	1		1.536
SP - Atencion en Salud Com unidades Indigenas					1						1
SP - Atencion en salud Victim as por restitución tierra.	7			3	1						11
accesibilidad en la prestación de servicios de salud	85	9	5	125	295	28	10	6	1		564
ADS - Afiliacion al Regimen contributivo RC					1						1
ADS - Afiliacion al regimen subsidiado	6			5	108	5					124
ADS - Aseguramiento en salud de la poblacion especial RS					1						1
ADS - Cambio de nivel RS					1						1
ADS - Fallas en la calidad en la prestacion de servicios de salud	16			4	9	1					30
ADS - Inconsistencias en la afiliacion al SGSSS					1						1
ADS - Solicitud de asesorias, capacitaciones y asistencia tecnica sobre el funcionamiento del SGSSS				3	1						4
ADS - Continuidad en la afiliacion al regimen subsidiado					2						2
calidez en la prestación del servicio	5				3						8
cancer					17						17
concepto sanitario		3	9	7	179			1			199
continuidad en la prestación de servicios de salud	1		1	2	10		1				15
cuentas de cobro sector salud	2			4	4						10
fumigación por sinantropicos	2			1	47		2				52
gestión del conocimiento			1		1						2
información , educación y comunicación sobre enfermedades transmitidas por vectores	2				2						4
información estadística relacionado con el comportamiento de interés en salud pública	2				2						4
información, educación y comunicación con relación al manejo adecuado de residuos solidos y líquidos			1		3						4
información, educación y comunicación con relación al cumplimiento de requisitos sanitarios,técnicos,seguridad funcionamiento de piscinas					1						1
oportunidad en la prestación de servicios de salud				4	2	1					7
otras relacionadas con ambulancias				1	5						6
pertinencia en la prestación de servicios de salud	1				1						2
programa ampliado de inmunizaciones pai	2		7	3	15		1				28
promoción social	1			3	4						8
SA- Control de animales en condicion de calle (independientes)			1	1	1						3
SA- Control de roedores			1		25						26
SA- Esterilizacion Canino y Felino		2	1		8						11
SA- Informacion, educacion y comunicacion de Practicas higienicas en la manipulaci—n de alimentos					1						1
SA- Mapas de riesgo de calidad de agua para consumo humano					2						2
SA- Registro e identificaci—n de animales de compa			2		1						3
SA- Requisitos sanitarios, tecnicos y de seguridad para el funcionamiento de piscinas					1						1
SA- Solicitud de visita de inspeccion por manejo de residuos peligrosos					1						1
SA- Solicitud de visita de inspeccion, vigilancia y control de piscinas					3						3
SA- Solicitud de visita IVC a viviendas y/o establecimientos por molestia sanitaria (malos Olores, gases o material particulado)					2						2
SA- Solicitudes de concepto sanitario en establecimientos prestadores de servicios de sanidad animal		1	1								2
SA- Solicitudes de intervencion integral del riesgo biologico asociado a la Zoonosis				3	1						4
SA- Solicitudes riesgo de zoonosis por tenencia inadecuada de animales de compa					21						21

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

Organismo	Entes de Control	Peticion Consulta	Peticion de Información	Peticion entre Autoridades	Peticion General	Peticion Prioritaria	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
SA- Vacunación Antirrábica de caninos y felinos					15						15
SA- Vigilancia de accidentes rabiicos (APTR) animales potencialmente transmisores de rabia				1	16						17
SAC- Accesibilidad en los Servicios de Salud	27	1		23	36	7	4				98
SAC- Continuidad en los Servicios de Salud	2				2						4
SAC- Oportunidad en los Servicios de Salud	1				1	1					3
SA- IEC manejo adecuado de residuos sólidos y líquidos					1						1
salud sexual y reproductiva	2				7						9
salud y ámbito laboral		1									1
SA- Solicitud de visita a viviendas o establecimientos por molestia sanitaria- Residuos sólidos y líquidos (vertimientos)					2						2
seguridad alimentaria y nutricional					14	1					15
solicitud de autorización para empresas capacitadoras de manipulación de alimentos					1						1
solicitud de autorización para prestar el servicio de mantenimiento de tanques					1						1
solicitud de visita de inspección, vigilancia y control de piscinas					2						2
solicitud de visita de inspección, vigilancia y control por condiciones higiénico sanitarias				5	13		3				21
solicitud de visita de ivc a sistemas de almacenamiento de agua para consumo humano					2						2
solicitud de visita de ivc a viviendas por molestia sanitaria				1	5						6
solicitudes relacionadas con código sem y gr					2						2
solicitud de información en temas de participación social					1						1
SP- Atención en Salud Población LGTBIQ+				1							1
SP- Cáncer					9						9
SP- Certificado de discapacidad	15	2	4	5	33		3				62
SP- Estilos de Vida Saludable					2						2
SP- Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI					3						3
SP- Programa de Micobacterias	2										2
SP- Salud Oral					1						1
SP- Salud y Ambiente Laboral		1			3						4
SP- Seguridad Alimentaria y Nutricional					8						8
SP- Atención en Salud Población Adulto Mayor	1			1	11		1				14
SP- Licencias de seguridad y salud en el trabajo			3		4						7
VC- Envío de informes de análisis y/o documentación de casos de los EISP	1		1	6	1						9
VC- Informes de eventos de interés de salud pública					7						7
VC- Solicitud relacionadas con los eventos de interés de salud pública	2			1	5						8
visita de control de vectores				2	9						11
4146010	7	6	17	125	240	6	7	1			409
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	7	6	17	125	240	6	7	1			409
adulto mayor				5	26	2					33
afrocolombianos				1	5						6
alimentando sonrisas				2			1				3
auxilio funerario		3			2						5
AYUDA ALIMENTARIA			2		6						8
Consulta sobre estado al Subsidio Económico Colombia Mayor		1	1	1	6						9
Consulta sobre fechas de pago					2						2
discapacidad				8	16						24
habitante de calle				1	9	1					11
indígena			1		4						5
jóvenes en acción					1						1
juventud				1							1
lgtbi	1				3						4
más familias en acción			1		3			1			5
migrantes/venezolanos				2	7						9
mujer			1	1	6						8
niñez				1	1						2
primera infancia					7		4				11
servicio de entrega de ayudas técnicas a personas con discapacidad					1	1					2
Solicita ser incluido en la ayuda económica renta básica para madres cabeza de hogar			1	64	43	1					109
SOLICITUD AYUDAS TÉCNICAS Y MOVILIZACIÓN					2						2
Solicitud cita presencial en el Despacho					1						1
Solicitud de Certificación de Contrato de Prestación de Servicios			9		15						24
Solicitud de cupo a hogar geriátrico					3						3
SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN					2						2
Solicitud de información a la Personería	1										1

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

Organismo	Entes de Control	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion entre Autoridades	Peticion General	Peticion Prioritaria	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
Solicitud de inscripción al programa Familias en Acción				5	2						7
Solicitud de inscripción al Subsidio Económico Colombia Mayor		2		4	15						21
Solicitud de inscripción Jóvenes En Acción					1						1
Solicitud de tarjeta mio				1	5		1				7
Solicitud para abrir nuevos comedores comunitarios.					9		1				10
Suspendido del Programa Familias en Acción					2						2
TIQUETES PARA RETORNAR A VENEZUELA					2						2
victimiza del conflicto	5		1	30	31	1					68
4147010	15	6	20	30	414	2	2	2		8	499
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	15	6	20	30	414	2	2	2		8	499
adjudicación de predio	3		6		56						65
atención casos sociales		1		1	4					1	7
calidad del bien inmueble					1						1
caracterización de asentamientos humanos de desarrollo incompleto andi en la ciudad de cali				1	2						3
Certificaciones Laborales					1						1
convenios asociativos				1	8		1				10
copias de documentos			1								1
facilidades de pago de la liquidación contribución especial					1						1
gestión predial					3						3
información administrativa	4	2	6	13	220	1				6	252
levantamiento de hipoteca					1						1
mitigación de riesgos	1				16						17
seguimiento al uso adecuado del subsidio en los programas y proyectos de la secretaría de vivienda social	1	1	3	3	29						37
subsidio complementario para compra de vivienda nueva o usada para población desplazada	1			4	8						13
subsidio de mejoramiento de vivienda	1		1	3	21	1		2			29
vivienda e intervenidas					4						4
vivienda gratis	4	2	3	4	39		1			1	54
4148010	1	1	18		138						158
SECRETARIA DE CULTURA	1	1	18		138						158
copias de escrituras públicas en custodia del archivo histórico de santiago de cali			17		60						77
Insumos a la comunidad			1		1						2
solicitud de certificados					3						3
solicitud generales	1	1			74						76
4151010	42	3	9	21	509	1	3	2			590
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	42	3	9	21	509	1	3	2			590
aceleración de actuaciones en el proceso					1						1
ampliación de vías					1						1
cancelación de gravamen			2	3	20						25
conciliaciones			1								1
construcción alcantarilla					1						1
construcción andén					1						1
construcción muro en concreto					1						1
construcción placa huella			1								1
construcción reductor de velocidad				1							1
construcción reductora de vía					4						4
consulta o viabilidad	42	2	1	9	82		1	1			138
demolición reductor de velocidad					1						1
estado de cuenta					5						5
exoneración					1						1
gestión predial					1						1
huellas vehiculares					1						1
incidente desacato				1							1
informe de actividades				2	13						15
licitaciones			2	2	22						26
liquidación de contratos					1						1
mantenimiento alcantarilla					1						1
mantenimiento andén					7		1				8
mantenimiento cuneta					1						1
mantenimiento de vía		1	1	3	180	1	1				187
mantenimiento puente peatonal					2						2
observaciones					1			1			2
pavimentación					5						5
paz y salvo por contribución de valorización					6						6
permiso de suelo					1						1
permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público					68						68
prórrogas					1						1
remisión de pólizas			1		73						74
reparación de vías					3						3

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

Organismo	Antes de Control	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion entre Autoridades	Peticion General	Peticion Prioritaria	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
retiros					1						1
revisión de proyectos a urbanizadores					2						2
solicitud de suspensión					1						1
4152010	25	14	60	967	738	1	6	20			1.831
SECRETARIA DE MOVILIDAD	25	14	60	967	738	1	6	20			1.831
álbum fotográfico			4	1	1						6
certificación de querrela					1						1
certificación de tradición	13		6	55	7			1			82
concepto técnico					2		1				3
copia croquis/ ipat			4	1	6						11
entregas definitivas y provisiones de vehículos				53	2						55
información estados de vehículos					5			1			6
inscripción de pendiente				165	9						174
levantamiento de pendiente				110	56						166
levantamientos de embargos				1	1						2
participación vehículos inmovilizados		1	1		1						3
permiso para circulación vehicular y motos	4	2	6	35	365		3	15			430
planes de manejo de tráfico				1	58						59
quejas agentes de tránsito					1						1
reductores de velocidad					2						2
señalizaciones viales	1				4		1				6
solicitud de información	3	7	20	374	139	1	1	1			546
solicitud operativa					1						1
solicitud parque automotor				1							1
trámites y servicios	4	4	19	169	76			2			274
tutela					1						1
viabilidad de vías				1							1
4161010	8	4	7	27	357	4	3	1			411
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	8	4	7	27	357	4	3	1			411
construcción irregularidades					1						1
control a construcciones	4		3	7	130		3	1			148
permiso para espectáculos públicos		4		6	185						195
permisos de actividades marchas circuitos etc					2						2
problemas de ruido	2				3						5
quejas por comportamientos contrarios a la ley 1801 de 2016	2		4	13	35	3					57
recuperación del espacio público				1							1
solicitud traslado por competencia funcional						1					1
verificación de documentos legales para establecimientos comerciales					1						1
4162010	18	6	14	11	463	12					524
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	18	6	14	11	463	12					524
adaptación de las fichas ebi para proyectos de inversión			1		6						7
apoyo con logística para realización de eventos en los barrios tarima – sonido – carpas					1						1
apoyo con tarjetas mio para deportistas					3						3
cambio de directiva de los clubes deportivos					28						28
certificados de obra					4						4
certificados laborales			3		2						5
conceptos técnicos	18	1	6	4	110						139
constancia de la representación legal de los clubes					9						9
copia de contratos		1			3						4
designación de monitor deportivo para grupos					8						8
garantía de obra					1						1
inclusión a la oferta deportiva de la población especial					1						1
inclusión de adolescentes en oferta deportiva del icbf						9					9
inclusión de un centro de desarrollo infantil cdi en la oferta deportiva					5						5
información de la ejecución presupuestal tanto de recursos del situado fiscal como por dependencia			2		4						6
información de los puntos de atención de la oferta deportiva		2			3	7					12
instalación de equipos de gimnasio al aire biosaludables					1						1
instalación de servicios públicos en escenarios deportivos					1						1
préstamo de escenarios comunitarios para eventos y actividades deportivas y culturales		2	1		69	1					73
préstamo de escenarios de alto rendimiento para actividades deportivas y culturales de nivel nacional e internacional					3	113					116
realización de evento y programa deportivo en los barrios vive el parque – cali se divierte y juega – canas y ganas – ludoteca – aeromumba					27						27
reforma de estatutos clubes deportivos u otros					2						2
reparación y mantenimiento de escenarios comunitarios canchas – encerramientos – baterías sanitarias – juegos infantiles			1		34						35

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

Organismo	Entes de Control	Petición Consulta	Petición de Información	Petición entre Autoridades	Petición General	Petición Prioritaria	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
solicitud apoyo con implementación deportiva				1	3						4
solicitud apoyo económico para proyectos deportivos					15	1					16
solicitud de beca deportiva					1						1
solicitud de citas					4	1					5
trámites judiciales					1						1
4163001	7	2	16	4	155						184
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	7	2	16	4	155						184
aceleración situación para ser reasentado – proyecto plan jarillon			1		1						2
certificación de evento catastróficos de original natural y evento terrorista decreto 056 de 2015					1						1
certificado de prestación de servicios			14		20						34
concepto al plan de emergencias y contingencia para eventos de aglomeración de público compleja y no compleja					56						56
concepto del plan de emergencia y contingencia de habitación para escenarios para eventos de aglomeración de público					21						21
estudio de caso – proyecto plan jarillon					2						2
obligaciones contractuales					1						1
otros entidades privadas		2	1		15						18
otros entidades públicas	4			4	6						14
verificación de cumplimiento de requisitos de los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas	1				2						3
verificación y caracterización de riesgos sobre bienes inmuebles					13						13
visitas de inspección a zonas vulnerables por daño estructural					4						4
visitas de inspección a zonas vulnerables por fenómenos de remoción en masa					5						5
visitas de inspección a zonas vulnerables por incendios					3						3
visitas de inspección a zonas vulnerables por residuos sólidos					1						1
visitas de inspección a zonas vulnerables por riesgo tecnológico	2				2						4
visitas de inspección a zonas vulnerables por sismo					1						1
visitas técnicas a establecimientos públicos y privados para revisión de planes de gestión del riesgo					1						1
4164010	9	1	1	11	40						8 70
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	9	1	1	11	40						8 70
acciones territoriales para la paz					2						2
acompañamiento y apoyo a jornadas relacionadas con temas de ddhh y a las poblaciones y sectores de especial protección		1		5	19					1	26
apoyo a actividades comunitarias de cultura ciudadana	1										1
capacitación en justicia comunitaria	1										1
capacitaciones en cultura ciudadana	2										2
expedición de certificación y/o constancia					1						1
formulación y/o seguimiento proyectos de inversión	1										1
inclusión para trabajar en el organismo	1										1
información de órganos de control sobre implementación del plan de prevención	1										1
información sobre colectivos que trabajan con memoria histórica				1							1
información sobre cultura ciudadana	2				13					1	16
intervención con barras de fútbol					1						1
presentación informe de gestión del organismo				2							2
quejas o reportes sobre dificultades en la prestación del servicio de justicia de paz en los cali			1							1	2
quejas o reportes sobre fallas en la prestación del servicio por parte de un juez					4					5	9
realización de consultas generales sobre la jurisdicción especial de paz				3							3
4171010	1				2						3
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1				2						3
centros de acopio	1										1
plazas de mercado					2						2
4172010	5		2	3	22		1				33
SECRETARIA DE TURISMO	5		2	3	22		1				33
apoyo a eventos					6						6
Asuntos Administrativos y de Personal	5				4						9
Constancia de Prestación de Servicios					7						7
desarrollo de productos turísticos				2	2						4
información turística			2		1		1				4
promoción de productos turísticos				1	1						2

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

Organismo	Entes de Control	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion entre Autoridades	Peticion General	Peticion Prioritaria	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
4173010	35	3	19	20	153	1	6	3			240
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	35	3	19	20	153	1	6	3			240
acompañamiento a reuniones	1		1	1	5						8
administración de bienes e inmuebles				2							2
apoyo logística respecto jac, asojac y otros sectores					1						1
asistencia y/o acompañamiento a reuniones					1						1
atención a la ciudadanía, jal, jac, asojac, organizaciones sociales y comunitarias	25	1	10	7	81	1	4				129
atención personalizada a usuarios- destinatarios- beneficiarios - ciudadanos	3	2		1	6			1			13
espacios de participación	1		1	2	26		2				32
información de contratación del organismo	1				3						4
informes	1		2		2						5
intervenciones y/o avances de obras para canchas, polideportivos y parques					1						1
invitaciones, convocatorias y/o delegaciones	1										1
plan de desarrollo de la comuna	1		3		8						12
plan de desarrollo de los corregimientos					2						2
prestamo de elementos deportivos, culturales, etc					3						3
prestamo de espacios físicos para realizar campañas o capacitaciones					1						1
proyectos de organismo	1				1						2
traslados a otros organismos			2	5	9				2		18
4183010				8	52	1	2				63
Unidad Administrativa Especial de Protección Animal				8	52	1	2				63
Atención integral a la fauna doméstica en condiciones vulnerables				4	35		2				41
Total general	564	174	524	1.853	9.402	99	270	93	4	86	13.069

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

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 Información	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
21 concepto sanitario		5			6	140					151
22 disposición de residuos en el espacio público	2	1			2	143		1			149
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 vehiculos		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 revision 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 trafico		2				84	2				88
40 gestion de matriculas		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 demanda constitucionales										76	76
44 solicitud retro 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	92		92
	Extralimitación de Funciones / Abuso de Autoridad	47		47
Secretaría de Educación	Gestión de Información	20	4	24
Subsecretaría de Movilidad Sostenible y Seguridad Vial	Permiso para circulación vehicular y motos	3	15	18
Secretaría de Salud Pública	Accesibilidad en la prestación de servicios de salud	10	6	16

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 40%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para la generalidad de las comunicaciones recibidas en la entidad.
- Se reitera la importancia de llevar a cabo la verificación de la tipificación de las comunicaciones para coordinar la efectiva respuesta. En caso de recibir comunicaciones que han sido mal tipificadas, se debe realizar la reclasificación para lograr la calidad en las estadísticas generadas por el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- El nivel de eficiencia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los usuarios es del 43%, 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 96%.
- Los conceptos que generaron inconformidad frente a los trámites u OPA's que ofrece la Entidad y presentan mayor registro corresponde a "Complejidad de los pasos para la solicitud" representando el 70%, seguido de "tiempo de respuesta" que representa el 19%.
- 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 83 de los 238 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%, manteniendo el mismo puntaje 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 616 ejes temáticos a 13.069 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
 3. Gestión de información
 4. Solicita ser incluido en la ayuda económica renta básica para madres cabeza

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

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
- Los organismos deben realizar análisis del informe de ejes temáticos, para identificar los conceptos de mayor representatividad en cada uno de los despachos y definir acciones correctivas y/o preventivas que permitan solucionar las necesidades y expectativas manifestadas por los ciudadanos
- Los organismos deben realizar análisis del informe de seguimiento de Servicio al Ciudadano y definir acciones correctivas y/o preventivas que permitan subsanar las debilidades evidenciadas.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INFORME MEDICION DE LA PERCEPCION DE LA ATENCION AL USUARIO, POR EL CANAL PRESENCIAL Y CANALES NO PRESENCIALES, TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 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 tercer 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



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

	Central Distrital.
Cantidad de Encuestas Aplicadas	32.600
Rango de Fecha de Aplicación	Julio – Septiembre 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.

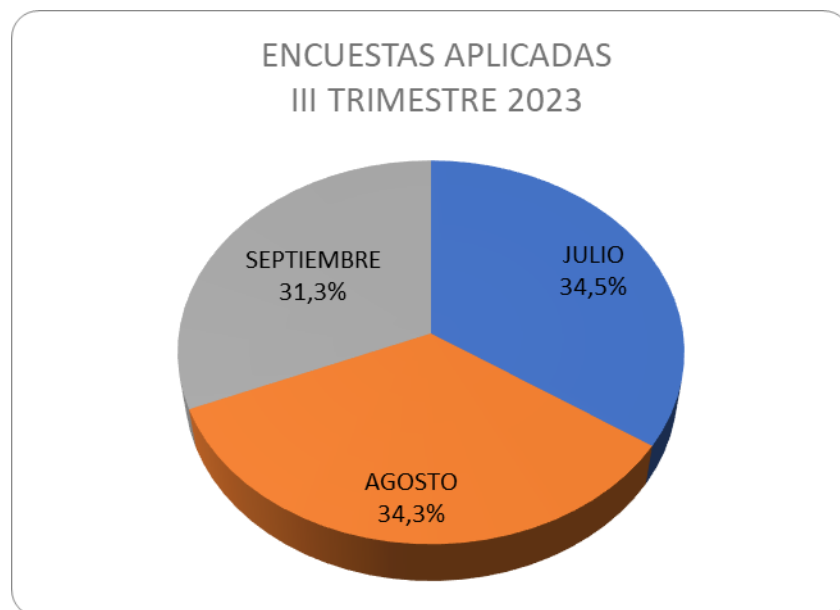
Cuadro No. 1

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

# DE ENCUESTAS APLICADAS POR MES			
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
11.232	11.171	10.197	32.600
34,5%	34,3%	31,3%	

Grafica No. 1

Porcentaje de aplicación de Encuestas de Percepción de Atención de Usuarios, Tercer 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 julio se registró mayor aplicación de encuestas por parte de los organismos con el 34,5%. Comparativamente con el trimestre anterior donde se aplicaron 24.677 encuestas, se observa un incremento en su aplicación del 32,1%.

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	IV TRIMESTRE 2022		I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		III TRIMESTRE 2023		TOTAL ULTIMOS 4 TRIMESTRES	PROMEDIO ULTIMOS 4 TRIMESTRES
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
Radicacion de PQRS	7.223	22,2%	7.078	29,5%	4.991	20,2%	8.871	27,2%	28.163	24,8%
Radicacion de tramites	569	1,7%	82	0,3%	141	0,6%	191	0,6%	983	0,8%
Solicitud de orientacion	4.082	12,5%	5.879	24,5%	4.921	19,9%	6.800	20,9%	21.682	19,5%
Gestion de tramites y servicios	18.581	57,1%	9.224	38,5%	13.354	54,1%	14.839	45,5%	55.998	48,8%
Notificaciones	4	0,0%	153	0,6%	17	0,1%	320	1,0%	494	0,4%
Recibo de respuesta	10	0,0%	153	0,6%	40	0,2%	82	0,3%	285	0,3%
otros	1.702	5,2%	1.150	4,8%	1.014	4,1%	1.122	3,4%	4.988	4,4%
paz y salvo	397	1,2%	260	1,1%	199	0,8%	375	1,2%	1.231	1,1%
TOTAL	32.568	100,0%	23.979	100,0%	24.677	100,0%	32.600	100,0%	113.824	100,0%

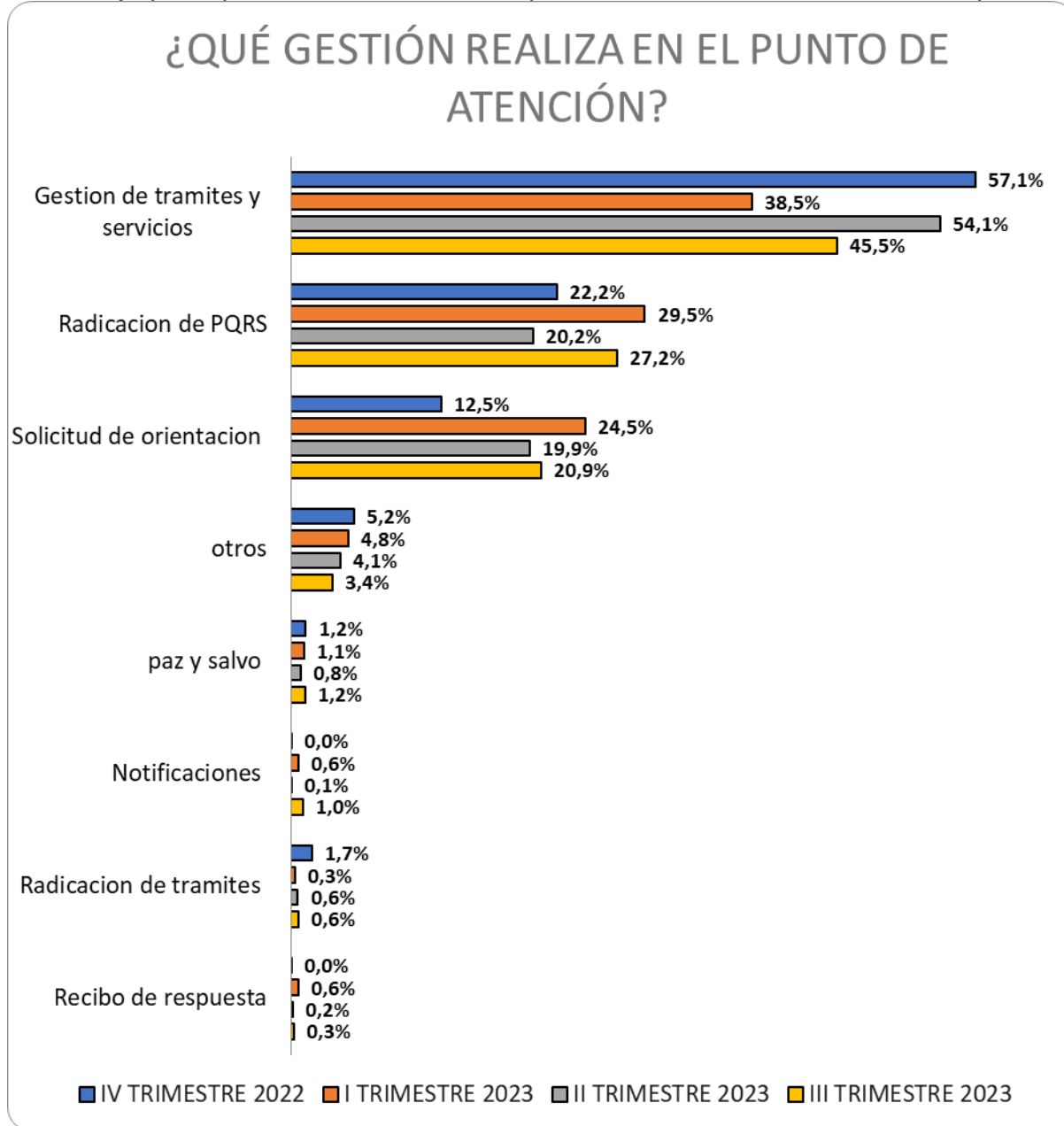
Fuente: Encuestas reportadas en el aplicativo en línea por Organismo - Proceso de Atención al Usuario

¿Qué gestión realiza en el punto de atención?

Según el Cuadro No. 2, para el tercer trimestre del 2023 los Organismos aplicaron 32.600 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 una disminución en la gestión de trámites y servicios con 8,6% y un incremento en la radicación de

PQRS del 7,5%. Así mismo se aplicaron 7.923 encuestas más que en el trimestre anterior.

Gráfico No. 2
 Porcentaje por Tipo de Gestión realizada por los Usuarios en la Entidad, comparativo



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



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

La gestión de trámites y servicios ocupó primer lugar con una participación del 45,5% en cuanto a la gestión realizada en el punto de atención para el tercer trimestre del año 2023, mientras que la radicación de PQRS presento el 27,2%, la solicitud de Orientación ocupo el tercer lugar en cuanto al tipo de gestión realizada con el 20,9%. Durante el segundo trimestre de 2023 la gestión más realizada fue la de trámites y servicios con el 54,1%, seguida de la radicación de PQRS con el 20,2% de participación.

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 48,8% con 55.998 aplicaciones, seguido de la radicación de PQRS con un promedio del 24,8% y 28.163 aplicaciones, mientras que la solicitud de orientación obtuvo un promedio del 19.5% con 21.682 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, Tercer trimestre de 2023

¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?									
ORGANISMO	Radicación de PQRS	Radicación de tramites	Solicitud de orientación	Gestión de tramites y servicios	Notificaciones	Recibo de respuestas	Otros	Paz y salvo	TOTAL
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	83	0	352	10820	13	1	0	1	11270
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	3305	16	122	62	4	0	60	0	3569
SECRETARIA DE SALUD	2996	0	0	48	0	0	3	0	3047
Oficina Tecnica Operativa de Cobro Persuasivo	3	2	558	1359	0	0	0	0	1922
SECRETARIA DE TURISMO	7	2	1707	1	0	0	0	0	1717
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	7	2	287	890	37	56	226	72	1577
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	563	0	699	0	0	0	0	0	1262
SECRETARIA DE EDUCACION	885	103	1	0	0	0	0	0	989
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	3	0	0	523	0	0	0	301	827
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE	0	0	3	808	0	0	0	0	811



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL									
CALI 14	1	0	605	0	0	0	0	0	606
CALI 21	2	1	484	1	2	0	2	0	492
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	393	0	0	0	0	0	0	0	393
SECRETARIA DE CULTURA	152	0	133	5	1	0	97	0	388
CALI 1	1	1	304	2	0	1	0	0	309
Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural	4	0	4	2	0	0	274	0	284
Subsecretaria de Inspeccion, Vigilancia y Control	8	0	0	0	203	22	0	0	233
SECRETARIA DE MOVILIDAD	233	0	0	0	0	0	0	0	233
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1	0	173	30	0	0	2	0	206
CALI 7	3	1	201	0	0	0	0	0	205
CALI 8	2	1	198	0	0	0	0	0	201
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	0	0	0	1	0	0	189	0	190
Subdireccion de Catastro Municipal	13	60	92	9	0	0	0	0	174
CALI 6	2	1	148	2	0	0	0	0	153
Subdireccion de Tesoreria Municipal	0	0	0	143	0	0	0	0	143
CALI 9	4	0	50	0	0	0	85	0	139
Subdireccion de Innovacion Digital	5	0	93	30	0	0	9	0	137
CALI 4	0	0	21	0	0	1	109	0	131
Subsecretaria de Acceso a Servicios de Justicia	90	0	9	20	0	1	4	0	124
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	70	0	2	2	1	0	18	0	93
CALI 2	0	0	90	0	0	0	0	0	90
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	5	0	47	19	0	0	6	0	77
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	14	0	0	0	56	0	0	0	70
CALI 15	0	0	59	0	0	0	10	0	69
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	0	57	1	0	0	0	0	58



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

CALI 12	0	1	57	0	0	0	0	0	58
CALI 17	0	0	55	0	0	0	0	0	55
Unidad Administrativa Especial del Teatro Municipal	0	0	53	0	0	0	0	0	53
CALI 20	0	0	35	0	0	0	0	0	35
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	27	0	0	0	0	0	27
Subsecretaria de la Primera Infancia	1	0	7	7	2	0	8	0	25
CALI 19	0	0	24	0	0	0	0	0	24
CALI 3	4	0	1	12	0	0	6	0	23
Subsecretaria de Equidad de Genero	6	0	15	0	0	0	0	0	21
CALI 5	0	0	14	0	0	0	2	0	16
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	1	0	0	14	0	0	0	0	15
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	0	0	0	14	0	0	0	0	14
CALI rural	0	0	0	0	0	0	12	0	12
Subsecretaria de Atencion Integral a Victimas	0	0	9	0	0	0	0	0	9
Subdireccion de Gestion Organizacional	0	0	0	8	0	0	0	0	8
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	3	0	0	0	0	0	0	0	3
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	1	0	0	0	1	2
Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	0	0	0	2	0	0	0	0	2
CALI 22	1	0	1	0	0	0	0	0	2
Subdirección de Doctrina y Asuntos Normativos	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Subdireccion de Espacio Publico y Ordenamiento Urbanistico	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Subdireccion de Tecnologia Digital	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Subdireccion de Abastecimiento Estrategico	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Subdireccion de Gestion de Calidad Ambiental	0	0	0	1	0	0	0	0	1
CALI 13	0	0	1	0	0	0	0	0	1
CALI 18	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total	8.871	191	6.800	14.839	320	82	1.12	375	32.600



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

							2		
%Participacion	27,2%	0,6%	20,9%	45,5%	1,0%	0,3%	3,4%	1,2%	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 32.600 encuestas de percepción aplicadas por el canal presencial el 45,5% corresponden a la gestión de trámites y servicios, destacando que tiene gran participación las 10.820 encuestas aplicadas por la Subdirección de Impuestos y Rentas y las 1.359 de la oficina técnica de cobro persuasivo sobre el total de encuestas de este tipo de 14.839, esto seguido del 27,2% de Radicación de PQRS de las cuales 3.305 corresponden a la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y 2.996 a la Secretaria de Salud. Así mismo la Gestión de Solicitud de Orientación tiene una participación del 20,9% donde destaca la Secretaria de Turismo con 1.707 aplicaciones, seguida del DAGMA con 699 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.

Cuadro No. 4

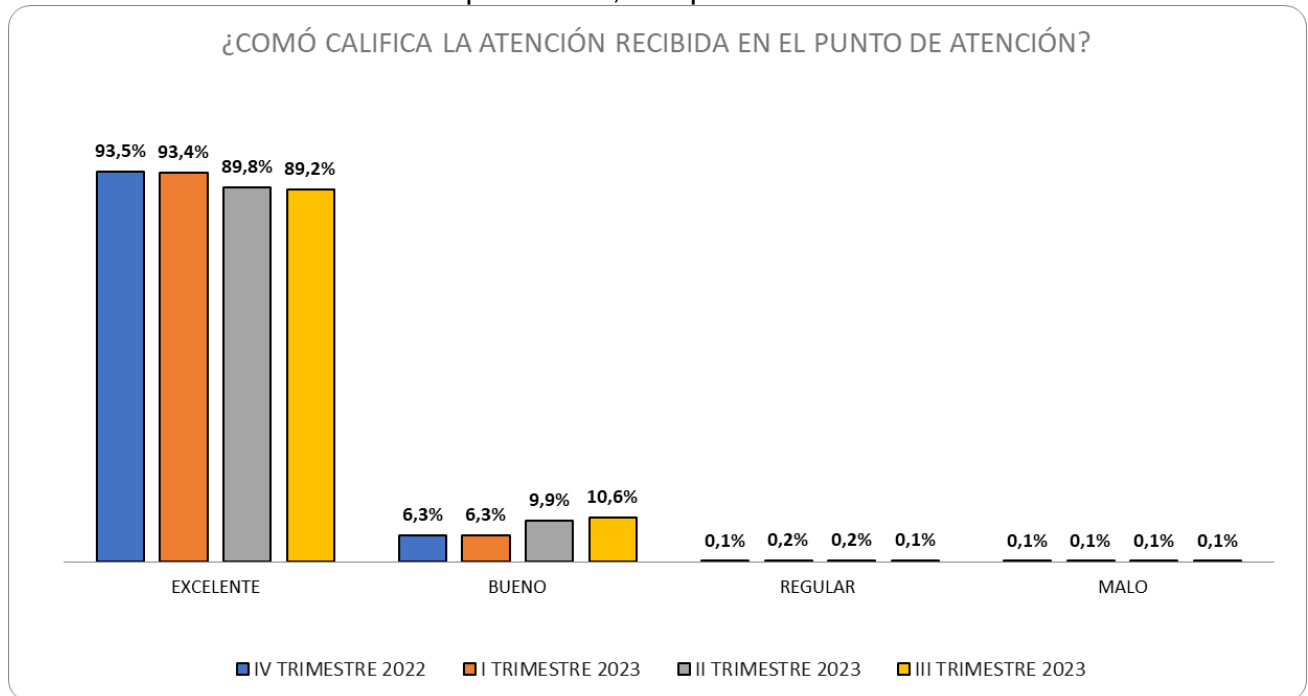
¿COMÓ CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?										
CALIFICACION	IV TRIMESTRE 2022		I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		III TRIMESTRE 2023		TOTAL ULTIMOS 4 TRIMESTRES	PROMEDIO ULTIMOS 4 TRIMESTRES
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
EXCELENTE	30.426	93,5%	21.450	93,4%	22.172	89,8%	29.084	89,2%	103.132	91,5%
BUENO	2.038	6,3%	2.495	6,3%	2.441	9,9%	3.443	10,6%	10.417	8,3%
REGULAR	73	0,1%	26	0,2%	46	0,2%	45	0,1%	190	0,2%
MALO	31	0,1%	8	0,1%	18	0,1%	28	0,1%	85	0,1%
TOTAL	32.568	100,0%	23.979	100,0%	24.677	100,0%	32.600	100,0%	113.824	100,0%

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

En el Cuadro 4, se observa que, para el tercer trimestre del año 2023, la percepción con respecto a la atención por medio del canal presencial, es excelente en un 89.2%, seguido de un 10,6% en la buena atención. Porcentaje que, comparado con el segundo trimestre del año 2023, se aprecia que la percepción en la atención excelente disminuyo un 0,6%, la percepción de buena atención se aumentó en un 0,7% con referencia al trimestre anterior; la percepción de regular bajo 0,1% 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



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 91,5% con un total de 103.132 calificaciones excelentes, seguida de la calificación buena con el 8,3% con 10.417 calificaciones en los últimos 4 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 99,8% de usuarios con calificaciones excelente y buena y solo el 0,2% entre regular y mala durante el tercer trimestre del 2023.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

Cuadro No. 5

**Porcentaje según calificación en las Encuestas de Percepción de Atención de Usuarios,
aplicadas por Organismo de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, Tercer trimestre
2023.**

CALIFICACION DE LA ATENCION PRESENCIAL POR ORGANISMO						
ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	% DE PERCEPCION
Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales	0	3	383	10884	11270	100%
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	0	0	1867	1702	3569	100%
SECRETARIA DE SALUD	1	0	47	2999	3047	100%
Oficina Técnica Operativa de Cobro Persuasivo	0	1	63	1858	1922	100%
SECRETARIA DE TURISMO	0	0	0	1717	1717	100%
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	0	1	29	1547	1577	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	0	1262	1262	100%
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	188	801	989	100%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	83	744	827	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	0	0	13	798	811	100%
CALI 14	0	0	0	606	606	100%
CALI 21	0	0	8	484	492	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	0	0	5	388	393	100%
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	83	305	388	100%
CALI 1	1	0	3	305	309	100%
Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural	1	0	3	280	284	100%
Subsecretaria de Inspeccion, Vigilancia y Control	0	0	0	233	233	100%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	0	1	48	184	233	100%
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	0	0	38	168	206	100%
CALI 7	0	0	0	205	205	100%
CALI 8	0	0	201	0	201	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	0	0	3	187	190	100%
Subdireccion de Catastro Municipal	0	0	29	145	174	100%
CALI 6	0	0	80	73	153	100%
Subdireccion de Tesoreria Municipal	8	26	85	24	143	76%



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

CALI 9	0	0	0	139	139	100%
Subdireccion de Innovacion Digital	0	0	28	109	137	100%
CALI 4	0	0	0	131	131	100%
Subsecretaria de Acceso a Servicios de Justicia	2	12	77	33	124	89%
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	0	0	14	79	93	100%
CALI 2	0	0	0	90	90	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	15	0	10	52	77	81%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	0	0	12	58	70	100%
CALI 15	0	0	5	64	69	100%
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	0	16	42	58	100%
CALI 12	0	0	0	58	58	100%
CALI 17	0	0	0	55	55	100%
Unidad Administrativa Especial del Teatro Municipal	0	0	0	53	53	100%
CALI 20	0	0	0	35	35	100%
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	0	27	27	100%
Subsecretaria de la Primera Infancia	0	0	4	21	25	100%
CALI 19	0	0	1	23	24	100%
CALI 3	0	0	4	19	23	100%
Subsecretaria de Equidad de Genero	0	0	5	16	21	100%
CALI 5	0	0	2	14	16	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	0	0	0	15	15	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	0	0	1	13	14	100%
CALI rural	0	0	0	12	12	100%
Subsecretaria de Atencion Integral a Victimas	0	0	3	6	9	100%
Subdireccion de Gestion Organizacional	0	0	0	8	8	100%
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	0	0	1	2	3	100%
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	1	1	2	100%
Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	0	0	0	2	2	100%
CALI 22	0	0	0	2	2	100%
Subdirección de Doctrina y Asuntos Normativos	0	0	0	1	1	100%
Subdireccion de Espacio Publico y Ordenamiento Urbanistico	0	0	0	1	1	100%
Subdireccion de Tecnologia Digital	0	1	0	0	1	0%
Subdireccion de Abastecimiento Estrategico	0	0	0	1	1	100%
Subdireccion de Gestion de Calidad Ambiental	0	0	0	1	1	100%



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CALI 13	0	0	0	1	1	100%
CALI 18	0	0	0	1	1	100%
Total	28	45	3.443	29.084	32.600	
% Participacion	0,1%	0,1%	10,6%	89,2%	100,0%	

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

Como podemos apreciar de 11.270 encuestas aplicadas por la Subdirección de Impuestos y Rentas 11.267 fueron a conformidad, con 3 calificaciones regulares, de las 3.569 encuestas aplicadas por la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, la totalidad fueron conformes con 1.702 calificaciones excelentes, de las 3.047 encuestas aplicadas por la Secretaria de Salud 3.046 calificaciones fueron a conformidad y solo se presentó una mala calificación, de las 1.922 encuestas aplicadas por la Oficina Técnica de Cobro Persuasivo 1.921 fueron a conformidad y una calificación regular, de las 1.717 encuestas aplicadas por la Secretaria de Turismo todas fueron excelentes. El organismo con mayor cantidad de inconformidades en la atención fue la subdirección de tesorería con 143 encuestas aplicadas de las cuales 109 fueron a conformidad, 8 calificaciones malas y 26 calificaciones regulares.

Es importante mencionar que la aplicación de las encuestas de percepción de usuarios en la atención por medio del canal presencial, nos permite determinar de manera exacta el nivel de conformidad en la atención brindada, por tanto, se hace necesaria la apropiación de la metodología y su aplicación, así como el incremento en la aplicación de encuestas de organismos que reportan una mínima cantidad. Es importante el uso de la herramienta para plantear e implementar estrategias de mejoramiento de la atención a los usuarios en los diferentes tipos de gestión.

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

CONCEPTOS QUE GENERAN INCONFORMIDAD DE LOS USUARIOS										
	IV TRIMESTRE 2022		I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		III 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	2	1,9%	0	0,0%	0	0,0%	4	5,3%	6	1,8%
La preparación y dominio del tema	0	0,0%	0	0,0%	1	1,5%	3	4,0%	4	1,4%
Presentación personal	6	5,8%	0	0,0%	1	1,5%	0	0,0%	7	1,8%

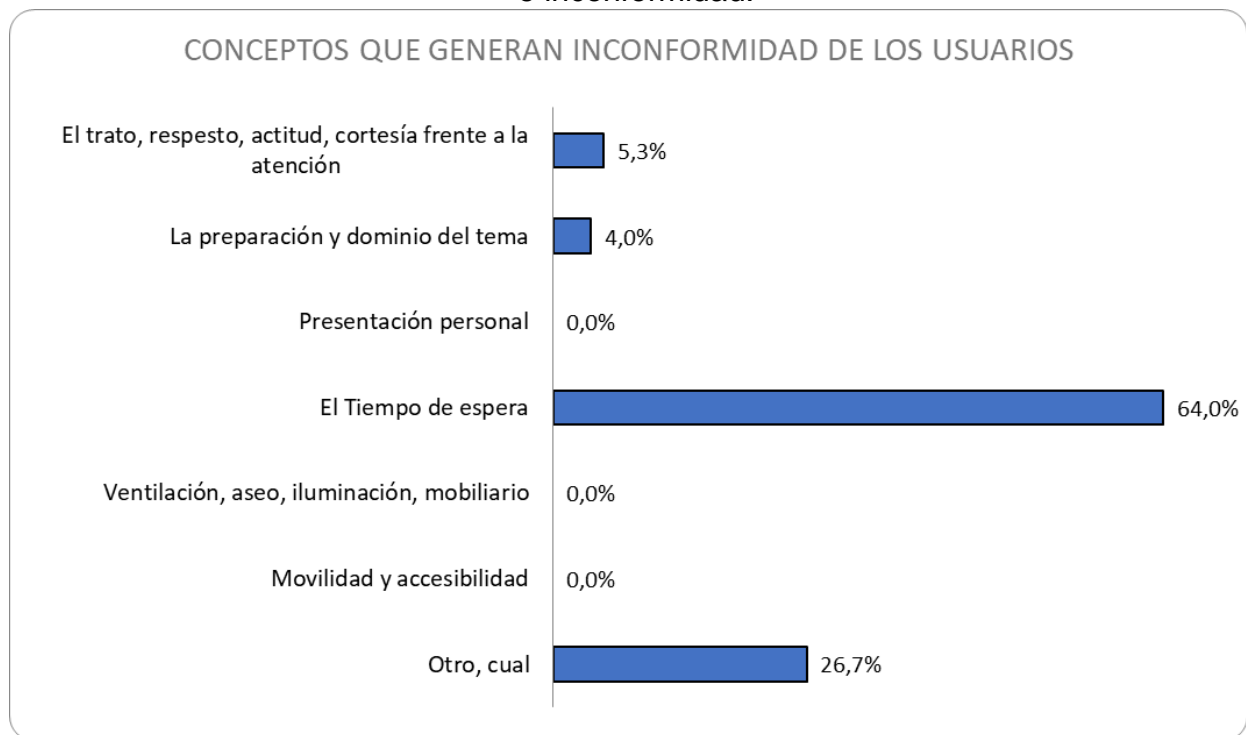


**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Tiempo de espera	92	88,5%	29	85,3%	45	69,2%	48	64,0%	214	76,7%
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	4	3,8%	5	14,7%	18	27,7%	20	26,7%	47	18,2%
total cantidad de inconformidades	104		34		65		75		278	
Usuarios Inconformes	58	0,2%	58	0,2%	29	0,1%	73	0,2%	218	0,2%
Usuarios Conformes	32510	99,8%	23921	99,8%	24648	99,9%	32527	99,8%	113606	99,8%
TOTAL	32568	100%	23979	100%	24677	100%	32600	100%		100%

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 99,8% y un 0,2% de inconformidad, en donde destaca el motivo de tiempo de espera con 48 ocurrencias y una participación del 64%, disminuyo en comparación con el trimestre anterior cuando tuvo una participación del 69,2% con 45 incidencias, lo que equivale al 5,2% menos. En cuanto a los conceptos de



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

inconformidad manifestados por los usuarios el concepto Otros aparece con el 26,7% y 20 ocurrencias.

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 76,7% y 214 ocurrencias, el concepto otros representa el 18,2% con 47 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.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta para medir la Atención del Usuario por Canales No Presenciales.
TIPO DE ENCUESTA	Telefónico – virtual
POBLACIÓN OBJETIVO	Usuarios externos de los servicios ofrecidos por la Administración Central Distrital de Santiago
LUGAR DE APLICACIÓN	Call center de la Administración Central Distrital de Santiago de Cali.
MEDIOS DE RECEPCIÓN	La línea de atención 195, la línea gratuita 0108000222195, línea fija 6028879020, el Chat asistido, el canal de radicación web de la página de la entidad, así como el correo contactenos@cali.gov.co
CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	8.041
RANGO DE FECHA DE APLICACIÓN	Julio - Septiembre 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:

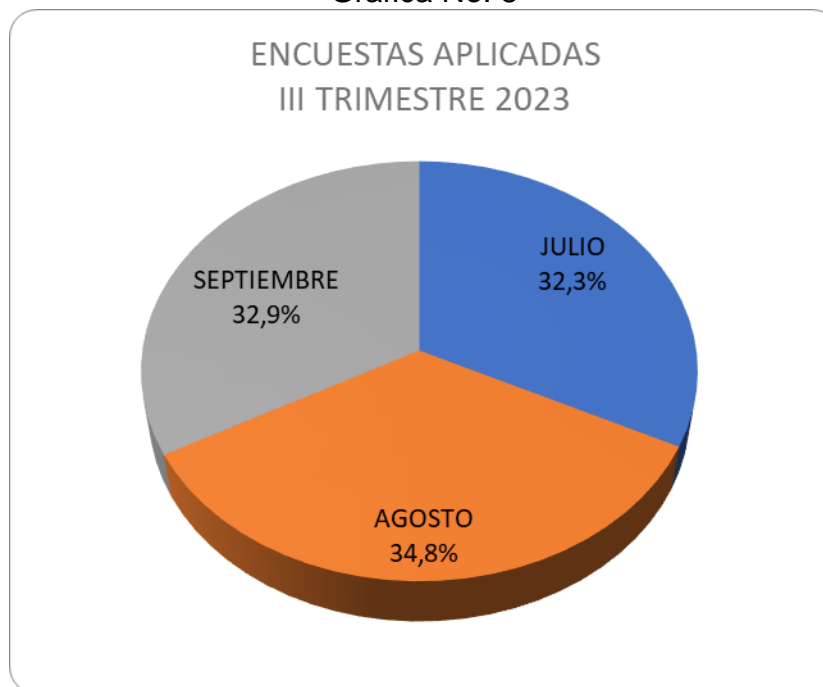
1. ¿Identifique el canal utilizado, virtual o telefónico?
2. ¿Cómo califica los servicios prestados a través del canal utilizado?

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 Tercer Trimestre de 2023

# DE ENCUESTAS APLICADAS POR MES			
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
2.597	2.796	2.648	8.041
32,3%	34,8%	32,9%	

Grafica No. 5



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

En total para el tercer trimestre del año 2023, se aplicaron 8.041 Encuestas de Percepción de Atención al Usuario a través de los canales no presenciales, que se lideran desde la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, que involucran: La línea telefónica de atención 195, la línea gratuita 0108000222195, línea fija 6028879020, el Chat institucional asistido, el canal de radicación Web institucional y el correo electrónico contactenos@cali.gov.co. Lo que equivale a un incremento de 1.443 encuestas con referencia al segundo trimestre donde se registraron 6.598 encuestas que representan el 21,87% más, siendo el mes de agosto el de mayor aplicación con el 34,8%.

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.

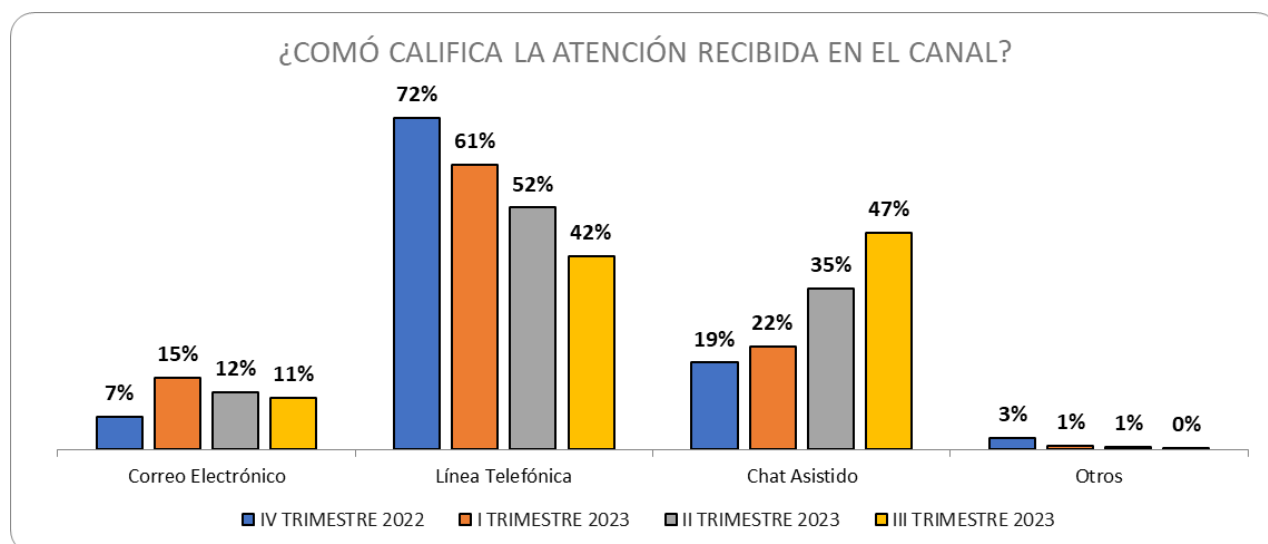
¿Identifique el canal utilizado, virtual o telefónico?

Cuadro No. 8
Consolidado Canal Utilizado Atención No Presencial Comparativo

ATENCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL										
CANAL DE ATENCIÓN	IV TRIMESTRE 2022		I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		III TRIMESTRE 2023		TOTAL ULTIMOS 4 TRIMESTRES	PROMEDIO ULTIMOS 4 TRIMESTRES
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
Correo Electrónico	401	7%	1.247	15%	822	12%	906	11%	3.376	11,6%
Línea Telefónica	3.992	72%	4.960	61%	3.439	52%	3.354	42%	15.745	56,7%
Chat Asistido	1.046	19%	1.793	22%	2.293	35%	3.757	47%	8.889	30,6%
Otros	143	3%	73	1%	44	1%	24	0%	284	1,1%
TOTAL	5.582	100%	8.073	100%	6.598	100%	8.041	100%	28.294	100,0%

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

Grafica No. 5





**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

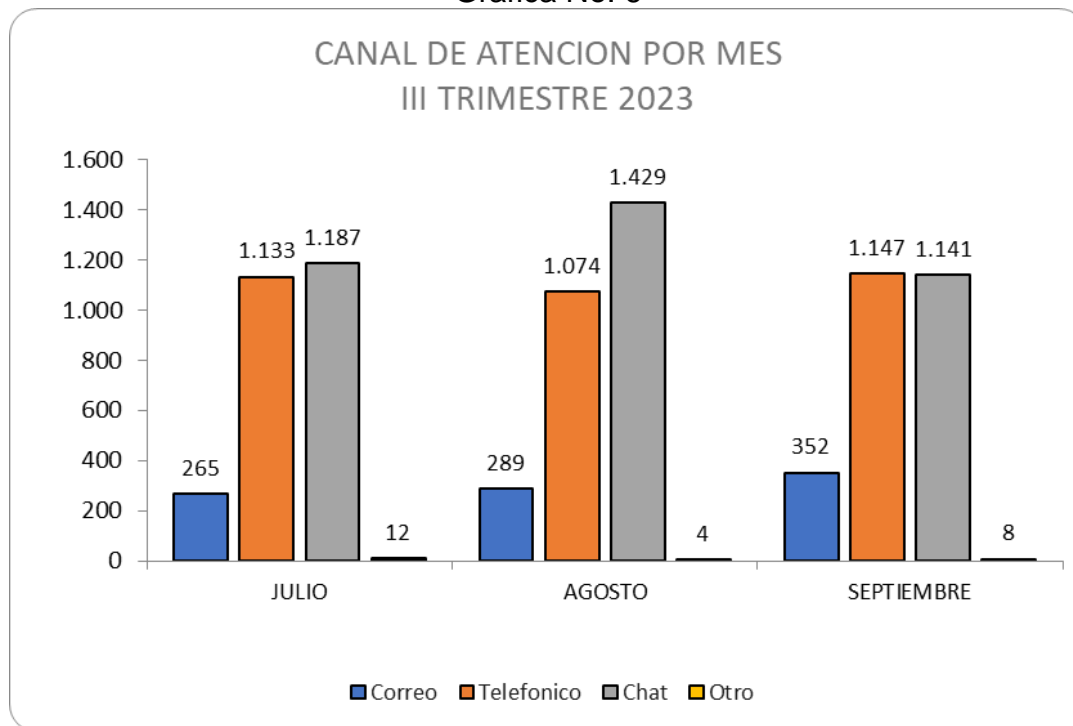
Se observa una disminución en la aplicación de la encuesta de percepción a través de la línea telefónica en el tercer trimestre de 2023 con respecto al trimestre anterior del 10%, también la disminución de las encuestas diligenciadas a través del correo institucional contactenos del 1% y en cuanto al chat asistido un aumento del 12% en su aplicación. En el periodo anterior la línea telefónica también presentó la mayor aplicación de encuestas con el 52% seguida del chat asistido con una aplicación del 35%.

El consolidado general nos permite observar que el mayor promedio de aplicación de las encuestas se presenta en la línea telefónica con el 56,7% de participación y 15,745 aplicaciones, seguida del chat asistido con el 30,6% y 8.889 aplicaciones, a continuación figura el correo contactenos con el 11,6% y 3.376 aplicaciones.

Cuadro No. 9

CANAL DE ATENCION POR MES				
CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Correo Electrónico	265	289	352	906
Línea Telefónica	1.133	1.074	1.147	3.354
Chat Asistido	1.187	1.429	1.141	3.757
Otros	12	4	8	24
TOTAL	2.597	2.796	2.648	8.041

Grafica No. 6



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

En lo que se refiere a la aplicación de las encuestas en los canales no presenciales discriminadas por mes durante el tercer trimestre de la vigencia 2023 el mes de mayor aplicación fue agosto con 2.796 encuestas y el canal de mayor aplicación fue el chat asistido con 3.757 encuestas durante ese periodo, en el periodo anterior fue la línea telefónica con 3.439.

Cuadro No. 10

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

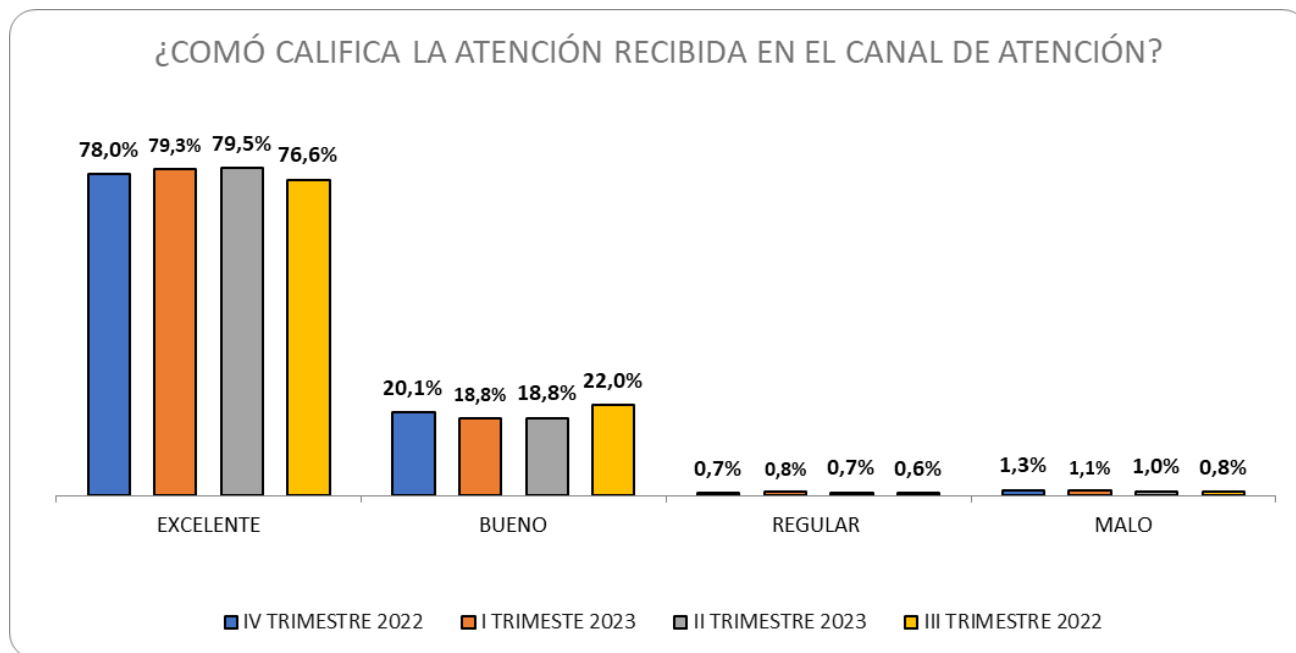
¿COMÓ CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL CANAL NO PRESENCIAL?										
CALIFICACION	IV TRIMESTRE 2022		I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		III TRIMESTRE 2023		TOTAL ULTIMOS 4 TRIMESTRES	PROMEDIO ULTIMOS 4 TRIMESTRES
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
EXCELENTE	4.611	78,0%	6.404	79,3%	5.245	79,5%	6.163	76,6%	22.423	78,4%
BUENO	863	20,1%	1.520	18,8%	1.240	18,8%	1.769	22,0%	5.392	19,9%
REGULAR	45	0,7%	62	0,8%	47	0,7%	45	0,6%	199	0,7%
MALO	63	1,3%	87	1,1%	66	1,0%	64	0,8%	280	1,0%
TOTAL	5.582	100,0%	8.073	100,0%	6.598	100,0%	8.041	100,0%	28.294	100,0%

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

En el Cuadro No. 10 se aprecia que, durante el tercer trimestre del año 2023 con respecto al trimestre anterior, la calificación de Excelente disminuyó en 2,9%, la calificación buena se incrementó 3,2%. En general la calificación en la percepción de atención de usuarios en los canales no presenciales, para el tercer trimestre de 2023 es conforme con un 98,6% de usuarios, incrementándose en 0,3% 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 tercer trimestre del año 2023, con respecto al trimestre anterior, la calificación de Regular, disminuyó de 0,7% a 0,6%, mientras que la calificación Mala se incrementó de 1,0% al 0,8% 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



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Excelente del 78,4%, para el nivel Bueno del 19,9% lo que representa un nivel de percepción conforme del 98,3% y de un 1,7% 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

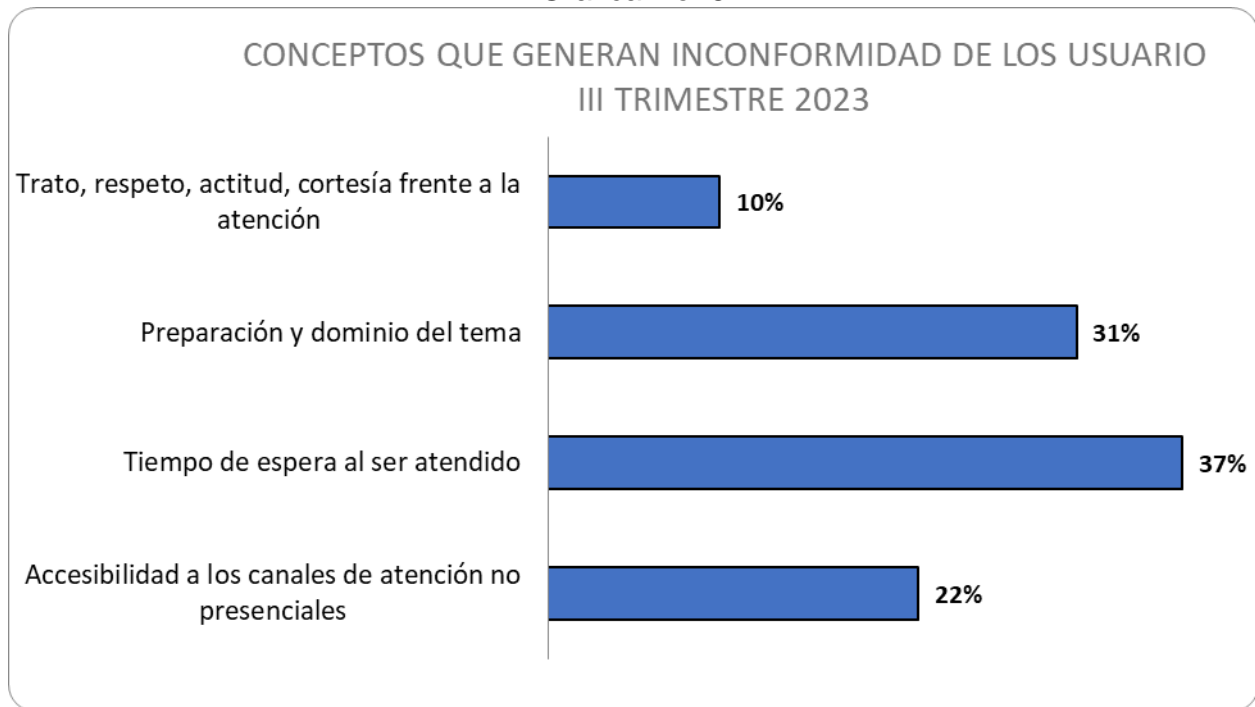
CONCEPTOS QUE GENERAN INCONFORMIDAD DE LOS USUARIOS										
	IV TRIMESTRE 2022		I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		III TRIMESTRE 2023		TOTAL ULTIMOS 4 TRIMESTRES	PROMEDIO ULTIMOS 4 TRIMESTRES
CONCEPTO	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
Trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención	9	8%	17	11%	14	11,4%	13	10%	53	10%
Preparación y dominio del tema	20	18%	39	25%	24	19,5%	40	31%	123	23%
Tiempo de espera al ser atendido	54	50%	62	39%	58	47,2%	48	37%	222	43%
Accesibilidad a los canales de atención no presenciales	26	24%	40	25%	27	22,0%	28	22%	121	23%
total cantidad de inconformidades	109		158		123		129		519	
Usuarios Inconformes	108	2%	113	1%	113	1,7%	109	1,4%	443	1,7%
Usuarios Conformes	5474	98%	7960	99%	6485	98%	7932	98,6%	26.408	98,3%
TOTAL ENCUESTAS	5582	100%	8073	100%	6598	100%	8041	100%	26851	100%

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 98,6% se encuentra conforme con la atención recibida, este indicador en el trimestre anterior fue del 98% de igual manera, mientras que el restante 1,4% se encuentra inconforme, debido a aspectos en orden importancia, como son: Tiempo de espera para ser atendido 37%, factor que disminuyo 10% con referencia a la trimestre anterior, seguido de preparación y dominio del tema con el 31%, lo que equivale a un aumento del 11.5% con referencia al periodo anterior, la accesibilidad a los canales de atención no presenciales con el 22%, de igual manera que en el anterior trimestre, Trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención con el 10%, lo que equivale a 1,4% menos 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 222 incidencias que equivalen al 43%, seguido del concepto preparación y dominio del tema con 123 incidencias y el 23% de participación, mientras que la accesibilidad a los canales representa el 23% de inconformidades con 121 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 37% de participación en promedio con 48 incidencias, seguido de preparación y dominio del tema con 31% y 40 ocurrencias, a continuación figura la Accesibilidad a los canales de atención no presenciales con el 22% y 28 incidencias, posteriormente el concepto otros con el 10% de participación y 13 calificaciones. En general el nivel de percepción en la atención fue del 98% y el de inconformidad del 2%.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

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

CALIFICACION DE LA ATENCION NO PRESENCIAL POR ORGANISMO						
ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	% DE PERCEPCION DEL USUARIO ATENCION BRINDADA
SECRETARIA DE SALUD	0	1	805	2542	3348	100%
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	47	36	501	2392	2976	97%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	1	0	7	312	320	100%
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	0	0	0	269	269	100%
SECRETARIA DE EDUCACION	0	3	234	31	268	99%
CALI 14	0	0	2	154	156	100%
CALI 6	0	0	82	43	125	100%
CALI 17	0	0	0	116	116	100%
CALI 15	0	0	16	81	97	100%
CALI 1	0	2	1	73	76	97%
Subsecretaria de Poblaciones y Etnias	0	0	64	2	66	100%
CALI 3	0	0	5	26	31	100%
CALI 12	0	0	0	29	29	100%
CALI 13	0	0	26	0	26	100%
CALI 19	1	0	1	22	24	96%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	8	2	5	6	21	52%
CALI 9	0	0	1	19	20	100%
CALI 4	0	0	0	16	16	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	6	0	2	2	10	40%
CALI 8	0	0	10	0	10	100%
CALI 2	0	0	0	8	8	100%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	0	1	0	3	4	75%
CALI 21	0	0	3	1	4	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	0	0	0	2	2	100%
CALI 10	0	0	1	1	2	100%
CALI 16	0	0	0	2	2	100%



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

CALI rural	0	0	0	2	2	100%
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	0	2	2	100%
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	1	1	100%
Oficina de Comunicaciones	0	0	0	1	1	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	0	0	0	1	0%
Subdireccion de Innovacion Digital	0	0	0	1	1	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	0	0	0	1	1	100%
Subdireccion de Gestion de Calidad Ambiental	0	0	0	1	1	100%
Subsecretaria de Acceso a Servicios de Justicia	0	0	1	0	1	100%
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	1	0	1	100%
Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural	0	0	1	0	1	100%
CALI 18	0	0	0	1	1	100%
Subsecretaria de Servicios de Movilidad	0	0	0	1	1	100%
Total	64	45	1.769	6.163	8.041	
%Participacion	0,8%	0,6%	22,0%	76,6%	100,0%	

Como se aprecia de las 3.348 encuestas aplicadas para la Secretaria de Salud 3.347 fueron conformes, se presentó 1 calificación regular para una percepción del 100%, de las 2.976 encuestas aplicadas para la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana 2.983 fueron conformes y 83 no conformes para una percepción del 97%, el DAGMA presento un total de 320 encuestas de las cuales 319 fueron calificaciones conformes y solo 1 no conformidad, de las 269 encuestas aplicadas por la Subdirección de Impuestos y Rentas el total fueron a conformidad con calificación excelente, la Secretaria de Educación aplico 268 encuestas de las cuales 265 fueron conformes y 3 inconformidades para una percepción del 99%.

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



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

CALIFICACION DE LA ATENCION NO PRESENCIAL POR ORGANISMO					
ORGANISMO	Correo Electrónico	Línea Telefónica	Chat Asistido	Otros	TOTAL
SECRETARIA DE SALUD	4	0	3344	0	3348
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	271	2444	253	8	2976
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	12	174	134	0	320
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	266	1	2	0	269
SECRETARIA DE EDUCACION	260	0	2	6	268
CALI 14	3	153	0	0	156
CALI 6	0	125	0	0	125
CALI 17	21	95	0	0	116
CALI 15	1	96	0	0	97
CALI 1	2	73	1	0	76
Subsecretaria de Poblaciones y Etnias	1	63	2	0	66
CALI 3	4	19	8	0	31
CALI 12	0	29	0	0	29
CALI 13	1	25	0	0	26
CALI 19	12	12	0	0	24
SECRETARIA DE MOVILIDAD	18	0	2	1	21
CALI 9	8	12	0	0	20
CALI 4	0	16	0	0	16
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	3	1	6	0	10
CALI 8	1	9	0	0	10
CALI 2	0	0	0	8	8
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	4	0	0	0	4
CALI 21	1	2	1	0	4
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	2	0	0	0	2
CALI 10	2	0	0	0	2
CALI 16	2	0	0	0	2
CALI rural	2	0	0	0	2
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	2	0	0	2
DESPACHO DEL ALCALDE	1	0	0	0	1
Oficina de Comunicaciones	1	0	0	0	1



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	0	0	1	0	1
Subdireccion de Innovacion Digital	1	0	0	0	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	1	0	0	0	1
Subdireccion de Gestion de Calidad Ambiental	1	0	0	0	1
Subsecretaria de Acceso a Servicios de Justicia	0	1	0	0	1
SECRETARIA DE CULTURA	0	1	0	0	1
Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural	0	0	0	1	1
CALI 18	0	1	0	0	1
Subsecretaria de Servicios de Movilidad	0	0	1	0	1
Total	906	3.354	3.757	24	8.041
%Participacion	11,3%	41,7%	46,7%	0,3%	100,0%

Como se aprecia de 3.348 encuestas aplicadas por la Secretaria de Salud 3.344 fueron aplicadas por medio del chat asistido, de las 2.976 encuestas aplicadas por la Secretaria de Desarrollo Territorial y participación Ciudadana 2.444 fueron realizadas a través de la línea telefónica y 271 por medio del correo electrónico, de las 320 encuestas aplicadas por el DAGMA 174 fueron aplicadas a través de la línea telefónica y 134 por medio del chat asistido, de las 269 encuestas aplicadas por la Subdirección de Impuestos y Rentas, 266 fueron a través del correo electrónico, de las 268 encuestas de la Secretaria de Educación, 260 fueron a través del correo electrónico.

En términos generales el 46,7% de las encuestas en los canales no presenciales fueron aplicadas a través del chat asistido, el 41,7% a través de la línea telefónica y el 11,3% de las mismas se aplicaron por medio del correo electrónico, lo que nos indica con referencia al trimestre anterior que disminuyo la aplicación de encuestas a través de la línea telefónica en 10,4%, y presento un aumento de 11,9% de su aplicación a través del chat asistido, frente a la aplicación a través del correo electrónico esta disminuyo un 1,2% con referencia al trimestre anterior.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CONCLUSIONES

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

En el consolidado del año de encuestas presenciales se han aplicado un total de 81.256 encuestas, este permite observar que la gestión de trámites y servicios fue la el trámite que mayor aplicación de encuestas presento con un promedio de 46% con 37.417 aplicaciones, seguido de la radicación de PQRS con un promedio del 25,7% y 20.940 aplicaciones, mientras que la solicitud de orientación obtuvo un promedio del 21,8% con 17.600 aplicaciones de encuestas, en términos generales, la percepción excelente prevalece con un promedio del 90,8% con un total de 72.706 calificaciones excelentes. Seguida de la calificación buena con el 8,9% con 8.379 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 99.8% de usuarios con calificaciones excelente y buena y solo el 0.2% entre regular y mala durante el 2023.

Se puede observar que el concepto Tiempo de espera representa el mayor concepto de inconformidad por parte de los usuarios con el 72,8% con 122 calificaciones, seguido del concepto otros con el 23% y 43 incidencias, estos motivos de inconformidad son importantes a tener en cuenta para analizar sus causas por parte de los organismos que cuentan con puntos de atención a usuarios.

En lo referente a la atención por los canales no presenciales durante la vigencia 2023 se han aplicado un total de 22.712 encuestas.

El consolidado anual nos permite observar que el mayor promedio de aplicación de las encuestas se presenta en la línea telefonica con el 52% de participación y 11.753 aplicaciones, seguida del chat asistido con el 35% y 7.843 aplicaciones, a continuación figura el correo electrónico con el 13% y 2.975 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 78,5%, para el nivel Bueno del 19,9% lo que representa un nivel de percepción conforme del 98,4% y de un 1,6% en promedio de percepción no conforme para los



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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 41% de participación en promedio con 168 incidencias, seguido de la preparación y dominio del tema con el 25% en promedio y 103 incidencias, posteriormente figura Accesibilidad a los canales de atención no presenciales con el 23% y 95 incidencias.

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 Secretaria de Desarrollo Territorial en articulación con la Oficina de comunicaciones y con los diferentes Organismos de la Entidad Distrital, situación que indica que se ha realizado un manejo adecuado de los recursos disponibles para que las atenciones se hagan a través de los medios virtuales y telefónicos, además de resaltar el compromiso y disposición del personal encargado de la atención a los usuarios y a sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, siendo una alternativa importante para el acceso a la Entidad por parte de la ciudadanía para la radicación de sus requerimientos.

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

Desde el Proceso de Atención al Usuario se continua capacitando en Protocolos de Atención a los funcionarios de los diferentes Organismos, que cuentan con puntos 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



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

diferentes Organismos de la Entidad Distrital; con el objetivo de fortalecer conocimiento y evitar errores o desviaciones en el direccionamiento de las comunicaciones, también se capacita de manera continua a todos los funcionarios de la administración distrital frente al cumplimiento de los lineamientos del procedimiento que permite medir el nivel de percepción en la atención para los organismos que cuentan con puntos de atención a usuarios externos.

RECOMENDACIONES

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

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

Continuar fortaleciendo el uso de los canales no presenciales, que permitan el acercamiento de la Administración Distrital a la comunidad desde la comodidad de sus hogares, sitios de trabajo, etc. Pero a la vez generar la cultura de toma de decisiones basada en la evidencia que representa la aplicación de las encuestas de percepción de la atención al usuario.

La implementación y operatividad del Procedimiento de Medición de Percepción de la Atención al Usuario al interior de los organismos de la Alcaldía, es coordinado por el Proceso de Atención al Usuario, de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

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

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

Elaboró: Carlos Eduardo Cardona Prada – Profesional Universitario

Víctor Daniel Castillo Beltrán – Profesional del Proceso - Contratista