



OCTUBRE - DICIEMBRE
2023

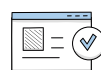
INFORME TRIMESTRAL



Comunicaciones
recibidas



Atención oportuna
de las PQRS



Satisfacción
del usuario



Ejes
temáticos

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

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

Elaboró: Sandra Patricia Parra Nández
Profesional Universitario

Aprobó: Alejandra Aguirre Fuentes
Subdirectora

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

Enero de 2024

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

INFORMES DE SERVICIO AL CIUDADANO OCTUBRE – DICIEMBRE 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)*

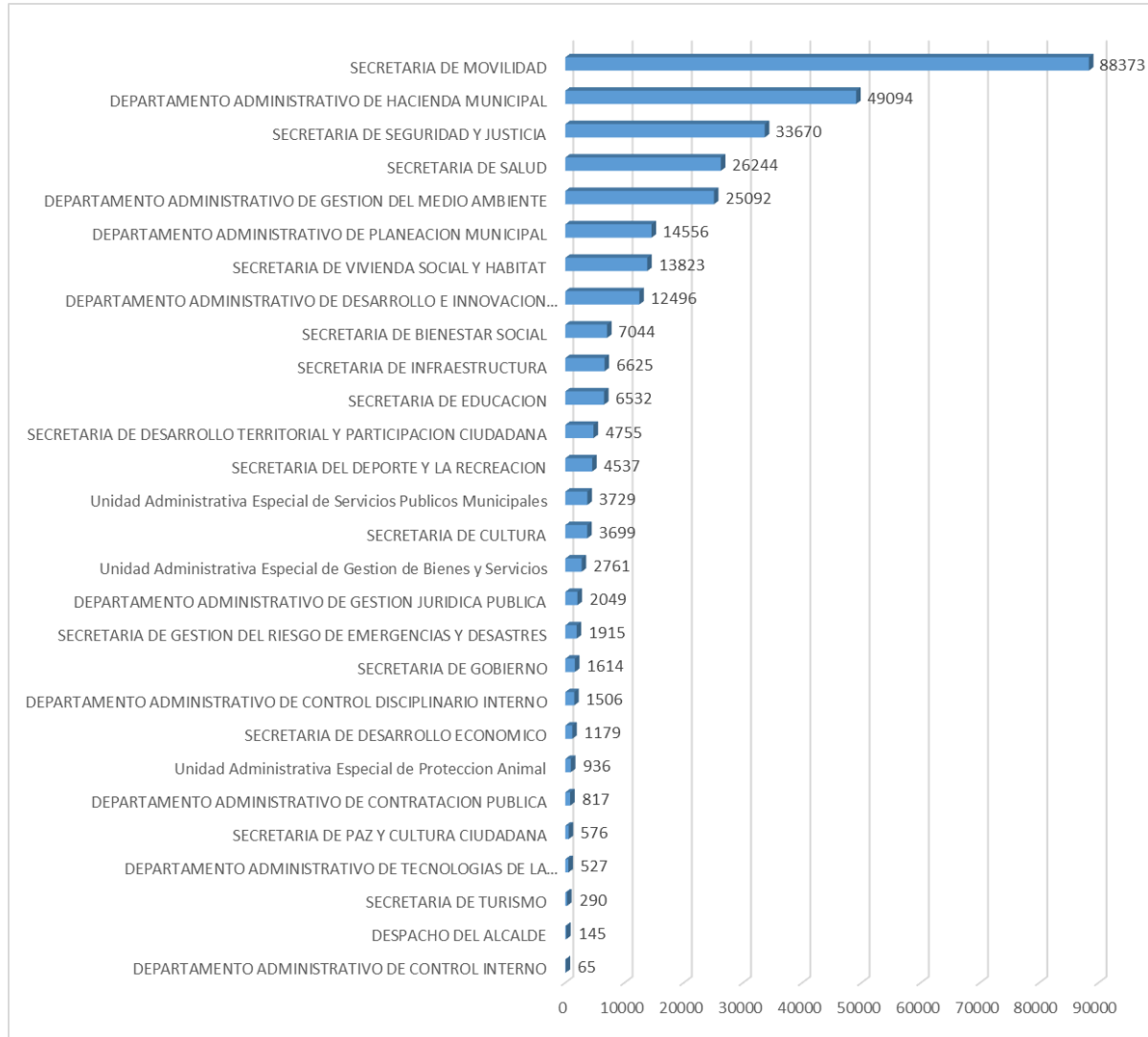
Total de comunicaciones recibidas en la Entidad

En esta primera parte del informe se detalla la cantidad de comunicaciones recibidas en la entidad y direccionadas a cada organismo durante el año 2023.

CÓDIGO	ORGANISMO	1er TRIM	2o TRIM	3er TRIM	4to TRIM	ACUMULADO 2023
4112	DESPACHO DEL ALCALDE	16	13	7	109	145
4112	SECRETARIA DE GOBIERNO	458	374	430	352	1.614
4121	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	317	498	532	702	2.049
4123	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	16	15	21	13	65
4124	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	390	287	382	447	1.506
4131	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	12610	12475	12852	11.157	49.094
4132	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	4634	2779	3561	3.582	14.556
4133	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	7645	5798	5982	5.667	25.092
4134	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	118	105	147	157	527
4135	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	625	79	31	82	817
4137	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	3909	2901	3213	2.473	12.496
4143	SECRETARIA DE EDUCACION	1925	1360	1640	1.607	6.532
4145	SECRETARIA DE SALUD	6362	6521	6902	6.459	26.244
4146	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	2289	1905	1480	1.370	7.044
4147	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	4984	4839	2818	1.182	13.823
4148	SECRETARIA DE CULTURA	1157	770	864	908	3.699
4151	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1832	1656	1543	1.594	6.625
4152	SECRETARIA DE MOVILIDAD	22642	21449	24006	20.276	88.373
4161	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	6806	7239	8402	11.223	33.670
4162	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1293	1186	1163	895	4.537
4163	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	690	333	397	495	1.915
4164	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	189	139	153	95	576
4171	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	339	231	256	353	1.179
4172	SECRETARIA DE TURISMO	62	80	68	80	290
4173	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1987	1048	1007	713	4.755
4181	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	759	692	690	620	2.761
4182	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	860	808	1115	946	3.729
4183	Unidad Administrativa Especial de Proteccion Animal	1	101	182	652	936
Total Alcaldía Distrital de Santiago de Cali		84.915	75.681	79.844	74.209	314.649

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

COMUNICACIONES RECIBIDAS POR ORGANISMO AÑO 2023



Los organismos que reciben mayor cantidad de comunicaciones son:

Secretaría de movilidad	28%
Departamento Administrativo de hacienda	16%
Secretaría de seguridad y justicia	11%
Secretaría de salud	8%
Departamento administrativo de gestión del medio ambiente	8%

Entre estos cinco (5) organismos se distribuye el 71% del total de comunicaciones presentadas por los ciudadanos.

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

Comunicaciones recibidas en el cuarto (IV) 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general	%
AccionCumplimiento	2			2	0,0%
Demanda	1	1	2	4	0,0%
Denuncias sobre hechos de corrupción		1	1	2	0,0%
Entes de Control	385	453	369	1.207	1,6%
Incidente de Desacato	11	16	7	34	0,0%
Informativa	46	36	1	83	0,1%
Otros	10.618	6.133	6.426	23.177	31,2%
Peticion entre Autoridades	2.109	2.018	1.685	5.812	7,8%
Peticion Prioritaria	83	106	93	282	0,4%
Peticion_Consulta	149	189	142	480	0,6%
Peticion_de_Informacion	663	762	624	2.049	2,8%
Peticion_General	10.488	10.570	9.136	30.194	40,7%
Queja	301	386	294	981	1,3%
Reclamo	347	433	276	1.056	1,4%
Recurso_Apelacion	23	14	14	51	0,1%
Recurso_Reconsideracion	9	11	7	27	0,0%
Recurso_Reposicion	93	55	80	228	0,3%
solicitud		10		10	0,0%
Solicitudes_de_revocatoria_directa	212	198	170	580	0,8%
Sugerencias	1	2	2	5	0,0%
Tutela	566	860	542	1.968	2,7%
Tramites y servicios	2.002	2.004	1.971	5.977	8,1%
TOTAL GENERAL	28.109	24.258	21.842	74.209	100%

Acumulado comunicaciones recibidas Enero – Diciembre según su tipificación

TIPO DE COMUNICACIÓN	ACUMULADO 1ER SEMESTRE	ACUMULADO 2o SEMESTRE	Total general	%
AccionCumplimiento	0	2	2	0,00%
Demanda	7	9	16	0,01%
Denuncias sobre hechos de corrupción	2	5	7	0,00%
Entes de Control	2.629	2.473	5.102	1,62%
Incidente de Desacato	130	76	206	0,07%
Informativa	8.807	1.636	10.443	3,32%
Otros	47.102	47.654	94.756	30,11%

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

TIPO DE COMUNICACIÓN	ACUMULADO 1ER SEMESTRE	ACUMULADO 2o SEMESTRE	Total general	%
Peticion entre Autoridades	11.738	11.310	23.048	7,32%
Peticion Prioritaria	961	585	1.546	0,49%
Peticion_Consulta	884	1.072	1.956	0,62%
Peticion_de_Informacion	4.770	4.264	9.034	2,87%
Peticion_General	62.839	62.504	125.343	39,84%
Queja	1.737	1.710	3.447	1,10%
Reclamo	1.789	1.960	3.749	1,19%
Recurso_Apelacion	127	105	232	0,07%
Recurso_Reconsideracion	135	65	200	0,06%
Recurso_Reposicion	229	409	638	0,20%
Solicitud	133	16	149	0,05%
Solicitudes_de_revocatoria_directa	1.417	1.176	2.593	0,82%
Sugerencias	6	9	15	0,00%
Tutela	3.839	4.508	8.347	2,65%
Tramites y servicios	11.315	12.505	23.820	7,57%
TOTAL GENERAL	160.596	154.053	314.649	100%

Los registros del cuarto trimestre y el acumulado del año 2023 reflejan que el tipo de comunicación que mas recibe la alcaldía de Cali, corresponde a “petición general”, representando el 40%, seguido se encuentran las comunicaciones informativas con un 33% y las solicitudes de trámites y otros procedimientos administrativos corresponden al 8%.

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS COMUNICACIONES OCTUBRE – DICIEMBRE 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 octubre – diciembre 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
AccionCumplimiento	2	2	100%	0	0%
Denuncias sobre hechos de corrupcion	7	3	43%	4	57%
Entes de Control	1.447	716	49%	731	51%
Incidente de Desacato	8	1	13%	7	88%
Informativa	9	0	0%	9	100%
Otros	6.699	3.240	48%	3.459	52%
Peticion entre Autoridades	6.310	3.804	60%	2.506	40%
Peticion Prioritaria	317	179	56%	138	44%
Peticion_Consulta	477	368	77%	109	23%
Peticion_de Informacion	1.770	792	45%	978	55%
Peticion_General	30.087	14.551	48%	15.536	52%
Queja	828	531	64%	297	36%
Reclamo	582	204	35%	378	65%
Recurso_Apelacion	65	41	63%	24	37%
Recurso_Reconsideracion	49	48	98%	1	2%
Recurso_Reposicion	228	174	76%	54	24%
Solicitud	3	0	0%	3	100%
Solicitudes_de_revocatoria_directa	534	523	98%	11	2%
Sugerencias	5	4	80%	1	20%
Tutela	995	20	2%	975	98%
Trámites y Servicios	10.033	6.189	62%	3.844	38%
Total general	60.455	31.390	52%	29.065	48%

La siguiente tabla, refleja la cantidad de respuestas generadas por la Entidad durante el periodo octubre – diciembre 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 OCTUBRE - DICIEMBRE 2023					
ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	TOTAL
SECRETARIA DE GOBIERNO	116	69%	53	31%	169
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	80	56%	64	44%	144
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	7	100%	-	0%	7
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	232	92%	19	8%	251
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	5.126	50%	5.228	50%	10.354
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	4.437	80%	1.143	20%	5.580
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	2.287	48%	2.439	52%	4.726
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	64	78%	18	22%	82
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	64	90%	7	10%	71
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	868	59%	614	41%	1.482

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

ATENCIÓN DE COMUNICACIONES SEGÚN NORMATIVA OCTUBRE - DICIEMBRE 2023					
ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	TOTAL
SECRETARIA DE EDUCACION	478	53%	418	47%	896
SECRETARIA DE SALUD	2.715	56%	2.163	44%	4.878
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	696	74%	248	26%	944
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	737	75%	252	25%	989
SECRETARIA DE CULTURA	406	82%	89	18%	495
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	680	61%	430	39%	1.110
SECRETARIA DE MOVILIDAD	5.900	36%	10.386	64%	16.286
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	4.345	49%	4.547	51%	8.892
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	535	89%	65	11%	600
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	332	78%	94	22%	426
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	95	90%	10	10%	105
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	74	64%	41	36%	115
SECRETARIA DE TURISMO	52	95%	3	5%	55
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	426	71%	171	29%	597
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	304	62%	185	38%	489
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	240	52%	221	48%	461
Unidad Administrativa Especial de Protección Animal	94	37%	157	63%	251
TOTAL	31.390	52%	29.065	48%	60.455

Entre los meses de octubre a diciembre de 2023 en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali se generaron un total de 60.455 respuestas a las comunicaciones presentadas por los usuarios. Se consideran todos los tipos documentales evidenciados en ORFEO.





























Los organismos que reflejan un indicador de atención oportuna de las comunicaciones igual o superior al 90% son:

- | | |
|---|------|
| 1. Departamento administrativo de control interno | 100% |
| 2. Secretaría de turismo | 95% |
| 3. Departamento administrativo de control disciplinario interno | 92% |
| 4. Departamento administrativo de contratación pública | 90% |
| 5. Secretaría de paz y cultura ciudadana | 90% |

Comparativo trimestral de gestión de respuesta

La siguiente tabla presenta el resultado de la gestión correspondiente a cada trimestre del año de 2023. Se evidencia cómo ha sido el comportamiento trimestral (comparativo) frente a la gestión de respuesta oportuna a las solicitudes presentadas por los usuarios.

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

ORGANISMO	IV TRIM 2022	ENE - MAR 2023	ABR - JUN 2023	JUL - SEP 2023	OCT - DIC 2023	Gráfico
SECRETARIA DE GOBIERNO	73%	76%	75%	71%	69%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	72%	74%	55%	69%	56%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	88%	88%	100%	63%	100%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	92%	88%	95%	93%	92%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	49%	60%	41%	43%	50%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	70%	71%	71%	72%	80%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	58%	53%	50%	53%	48%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	81%	76%	93%	88%	78%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	88%	93%	88%	89%	90%	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	54%	69%	60%	50%	59%	
SECRETARIA DE EDUCACION	51%	62%	57%	46%	53%	
SECRETARIA DE SALUD	54%	61%	56%	55%	56%	
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	63%	45%	67%	71%	74%	
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	74%	78%	70%	73%	75%	
SECRETARIA DE CULTURA	84%	90%	87%	82%	82%	
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	59%	58%	50%	49%	61%	
SECRETARIA DE MOVILIDAD	47%	47%	37%	36%	36%	
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	41%	42%	39%	41%	49%	
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	91%	92%	86%	87%	89%	
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	76%	76%	64%	75%	78%	
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	76%	87%	90%	82%	90%	
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	68%	52%	61%	78%	64%	
SECRETARIA DE TURISMO	98%	88%	88%	85%	95%	
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	70%	80%	75%	73%	71%	
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	82%	83%	62%	67%	62%	
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	63%	58%	42%	48%	52%	
Unidad Administrativa Especial de Protección Animal			61%	46%	37%	
ALCALDÍA SANTIAGO DE CALI	54%	57%	49%	49%	52%	

De conformidad con los datos anexos se puede inferir que la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali refleja un resultado positivo con relación al tercer trimestre del año 2023, evidenciando un indicador de eficiencia para la atención oportuna de las comunicaciones equivalente al 52% para el periodo de octubre – diciembre del 2023, incrementando tres (3) puntos porcentuales frente al trimestre anterior.

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

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO OCTUBRE – DICIEMBRE DE 2023

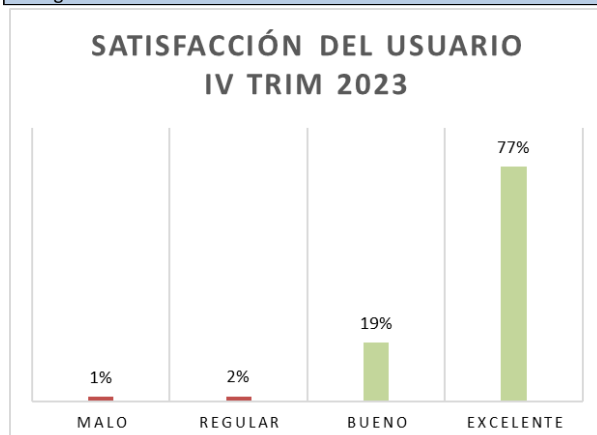
El informe de Satisfacción del Usuario da cuenta de las evaluaciones realizadas por los ciudadanos al recibir respuesta de las solicitudes presentadas como derechos de petición, trámites y otros procedimientos administrativos (OPA).

Se presenta también el resultado del nivel de satisfacción frente a los trámites y servicios dispuestos en línea.

Nivel de Satisfacción de Usuario Administración Central

Durante el periodo se recibieron un total de 14.510 encuestas de 21 organismos a través de las cuales los usuarios evaluaron 66 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			6	34	40
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL				7	7
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE		1	2	38	41
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA				1	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL		2	87	277	366
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	15	18	1.224	4.340	5.597
SECRETARIA DE CULTURA	1	1	9	689	700
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO			1		1
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA			1	2	3
SECRETARIA DE EDUCACION		1		210	211
SECRETARIA DE GOBIERNO				3	3
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA			4	2.151	2.155
SECRETARIA DE MOVILIDAD	171	154	402	2.399	3.126
SECRETARIA DE SALUD	1	37	854	549	1.441
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	1	3	14	148	166
SECRETARIA DE TURISMO			19	10	29
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT		5	98	131	234
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1		75	71	147
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios				1	1
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	27	28	12	173	240
Total general	217	250	2.808	11.235	14.510



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 97%.

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

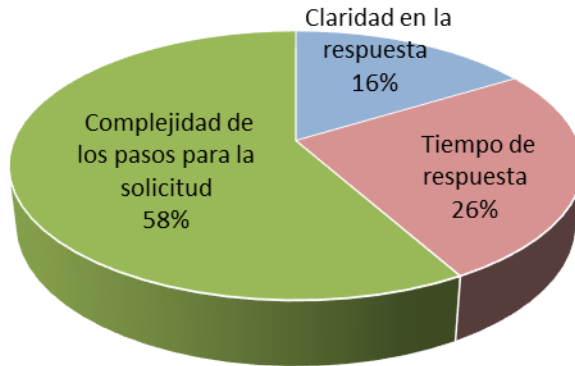
Registro de Conceptos de Inconformidad

El 3% de los usuarios manifestaron inconformidades frente a la atención de PQRD y/o de los trámites y 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	0	1	0	1
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	1	0	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	0	2	0	2
Impuesto predial unificado	0	1	0	1
Participación en plusvalía	0	1	0	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	20	13	5	38
Respuesta a Derechos de Peticion	15	8	3	26
Actualización información en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	4	1	0	5
Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	1	3	2	6
Inclusion de personas en la base de datos del Sistema de Identificacion y Clasificacion de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN.	0	1	0	1
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	1	1
Alquiler de Espacios en el Teatro Municipal Enrique Buenaventura.	0	0	1	1
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	1	1
Licencia de Funcionamiento de Instituciones Educativas que ofrezcan Programas de Educacion Formal de adultos	0	0	1	1
SECRETARIA DE MOVILIDAD	19	45	261	325
Respuesta a Derechos de Peticion	1	1	0	2
Cambio de carroceria de un vehiculo automotor	0	0	1	1
Cambio de licencia de conducción por mayoría de edad	1	0	3	4
Certificado de libertad y tradicion de un vehiculo automotor.	2	3	16	21
Duplicado de la licencia de conducción	0	0	7	7
Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	0	0	2	2
Inscripción de limitacion o gravamen a la propiedad de un vehiculo automotor.	1	1	3	5
Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	0	3	14	17
Licencia de conducción	0	1	4	5
Orden de entrega del vehículo inmovilizado	8	16	116	140
Plan de manejo de tránsito	1	1	1	3
Radicación de la matrícula de un vehículo	0	0	2	2
Renovación de la licencia de conducción	0	7	24	31
Traspaso de propiedad de un vehiculo automotor	5	12	68	85
SECRETARIA DE SALUD	4	35	1	40
Respuesta a Derechos de Peticion	3	34	0	37
Concepto sanitario	1	1	1	3
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	1	3	0	4
Respuesta a Derechos de Peticion	0	3	0	3
Matricula de arrendadores	1	0	0	1
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	2	3	0	5
Legalización de Predios	2	3	0	5
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1	0	0	1
Respuesta a Derechos de Peticion	1	0	0	1
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	29	18	3	50
Respuesta a Derechos de Peticion	29	18	3	50
Total general	76	120	272	468

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

Conceptos de inconformidad IV Trim 2023

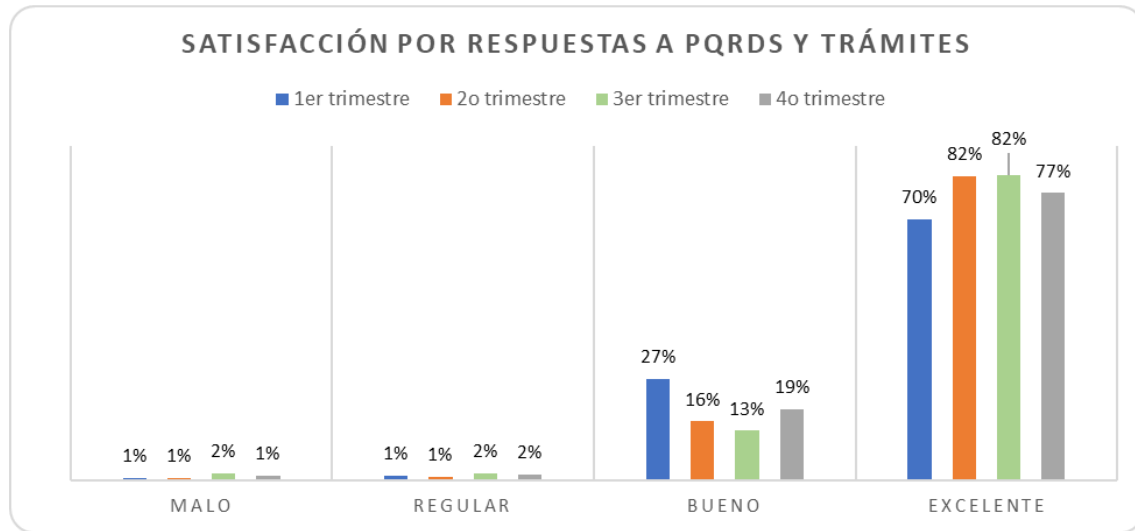


El concepto de inconformidad que presenta mayor cantidad de registros es “complejidad de los pasos para la solicitud”. Estas manifestaciones se evidencian en mayor proporción en las respuestas a “Orden de entrega del vehículo inmovilizado” de la Secretaría de Movilidad.

Acumulado de encuestas registradas enero – diciembre del 2023

CODIGO	ORGANISMO	ENE-MAR 2023	ABR-JUN 2023	JUL-SEP 2023	OCT-DIC 2023	ACUMULADO 2023
4112010	DESPACHO DEL ALCALDE	1	0	0		1
4112020	SECRETARIA DE GOBIERNO	4	3	11	3	21
4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	6	5	4	1	16
4123010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0
4124010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	60	53	40	157
4131010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	1.061	175	108	366	1.710
4132010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	630	1.466	7.007	5.597	14.700
4133010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	52	45	190	41	328
4134010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	2	6	9	0	17
4135010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	3	10	1	1	15
4137010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	0	11	8	7	26
4143010	SECRETARIA DE EDUCACION	30	1.748	1.010	211	2.999
4145010	SECRETARIA DE SALUD	1.669	2.324	1.125	1.441	6.559
4146010	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	2	5	2	0	9
4147010	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	3	35	292	234	564
4148010	SECRETARIA DE CULTURA	457	741	375	700	2.273
4151010	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2.149	3.042	3.491	2.155	10.837
4152010	SECRETARIA DE MOVILIDAD	49	3	9.933	3.126	13.111
4161010	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	434	196	397	166	1.193
4162010	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	492	263	469	147	1.371
4163001	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	0	0	0	0
4164010	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	0	6	10	0	16
4171010	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	59	28	8	1	96
4172010	SECRETARIA DE TURISMO	31	48	33	29	141
4173010	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	0	2	2	3	7
4181010	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	24	64	35	1	124
4182010	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	213	375	89	240	917
4183010	Unidad Administrativa Especial de Protección Animal			0	0	0
Suma total		7.375	10.661	24.662	14.510	57.208

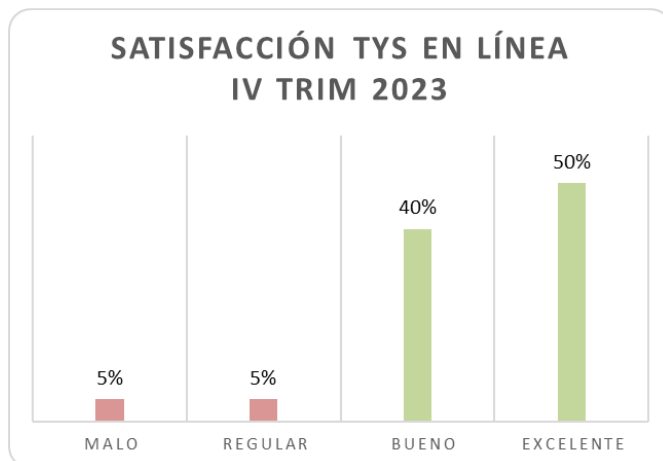
Comparativo Nivel de satisfacción año 2023



Nivel de Satisfacción Trámites y Otros Procedimientos Administrativos en línea

Durante el transcurso del cuarto trimestre del año se registraron 3.739 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.

Trámites, OPAS y servicios en línea	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total general
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN			1		1
Presentación Medios Magnéticos			1	2	3
Radicación PQRS	176	177	1.511	1.871	3.735
Total general	176	177	1.513	1.873	3.739



El nivel de satisfacción para los trámites y servicios ofrecidos en línea presenta un nivel del 90%, correspondiente a las calificaciones registradas en los rangos de "excelente" y "bueno". Se evidencia entonces un nivel de inconformidad representando un 10% de usuarios que calificaron con los rangos "regular" y "malo".

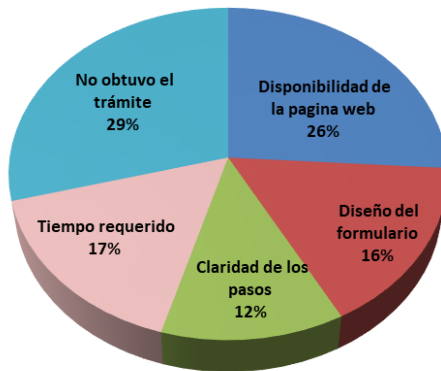
INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

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

CONCEPTOS DE INCONFORMIDAD

Trámite	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
Radicación PQRS	116	72	55	73	130
Total general	116	72	55	73	130

Conceptos de inconformidad T y S en línea
IV Trim 2023

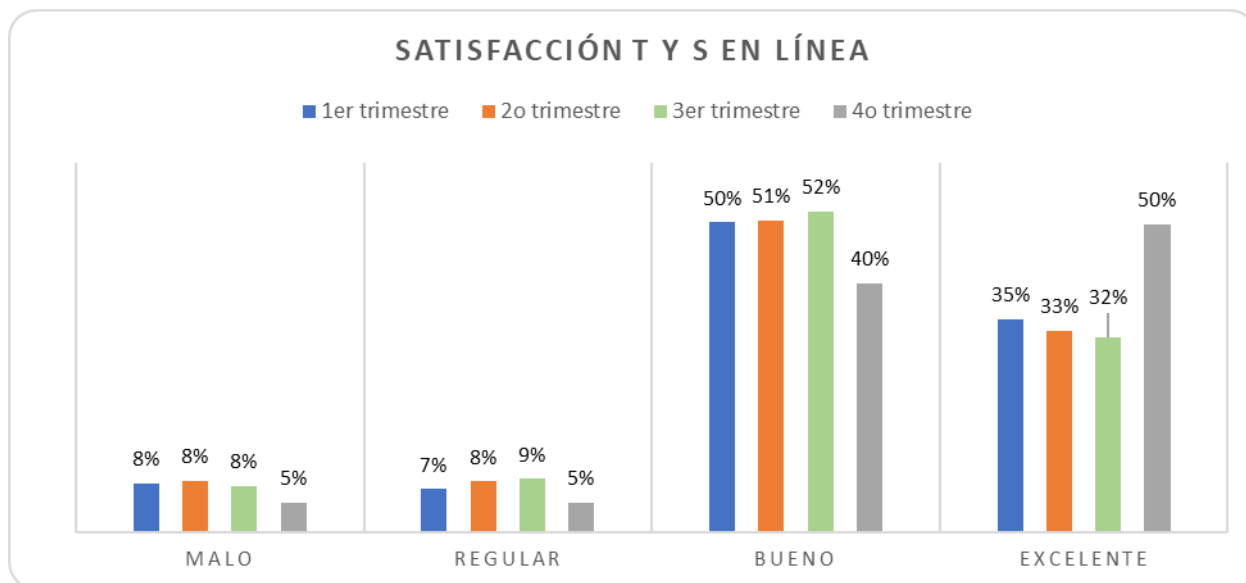


Entre los conceptos de inconformidad, los que reflejan mayor registro corresponde a “no obtuvo el trámite”, seguido por “Disponibilidad de la pagina web”.

Acumulado de encuestas registradas enero – diciembre del 2023

TRÁMITE	ENE-MAR	ABR-JUN	JUL-SEPT	OCT-DIC	ACUMULADO 2023
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN				1	1
Concepto uso del suelo	1	-	-	-	1
Consulta PQRS			1		1
Impuesto predial unificado	-	1	-	-	1
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas	1	-	-	-	1
Portal citas			1		1
Presentación Medios Magnéticos	6	8	2	3	19
Radicación PQRS	3.648	3.719	3.448	3.735	14.550
TOTAL	3.656	3.728	3.452	3.739	14.575

Comparativo Nivel de satisfacción año 2023



El nivel de satisfacción para los trámites, otros procedimientos administrativos y servicios dispuestos en línea presentó mejora al cierre del año 2023.

En el primer trimestre el nivel de satisfacción (bueno-excelente) fue del 85%, para el segundo trimestre 84%, tercer trimestre 84% y cerro el cuarto trimestre con el 90%.

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 Otros Procedimientos Administrativos (OPA).

En la siguiente tabla se evidencian 12.124 registros de ejes temáticos realizados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO durante los meses de octubre – diciembre del 2023.

Organismo	Entes de Control	Peticion Consulta	Peticion de Información	Peticion entre Autoridades	Peticion General	Peticion Prioritaria	Queja	Reclamo	solicitud	Tutela	Total general
4112020	2		2		9		2				15
SECRETARIA DE GOBIERNO	2		2		9		2				15
informes	1				6		1				8
proyectos de acuerdo	1										1
solicitud de información					1						1
solicitud de publicación de edictos					1						1
solicitudes de cita					1		1				2
solicitudes de copias de decretos resoluciones y acuerdos			2								2
4121010	4			10	67					2	83
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	4			10	67					2	83
acciones constitucionales					1					2	3
conceptos jurídicos				2							2
conciliaciones judiciales y prejudiciales					1						1
normatividad	4			8	61						73
pagos de sentencias					4						4
4123010				2	2						4
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO				2	2						4
Requerimiento de PQRS en el rol de control Interno				2	2						4
4124010	16		12	4	59		137				228
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	16		12	4	59		137				228
aclaración de comunicado					1						1
Acoso Laboral							4				4
Adición o Anexo de Queja Disciplinaria					1		11				12
certificación disciplinario				1	1						2
copias de autos y/o expedientes	1		7		8						16
Extralimitación de Funciones / Abuso de Autoridad	4						24				28

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
Inasistencia a Laborar							2				2
Inasistencia como Jurado de Votación							1				1
Incumplimiento de Deberes	4				1		86				91
información sobre los procesos	1		1	1	15						18
Omitir y retardar o no suministrar respuestas oportunas a las peticiones	1						9				10
Reconocimiento de Personería			1		1						2
Solicitud Citación/ Reprogramar Citación					3						3
Solicitud de Versión Libre					6						6
Solicitud de Archivo					2						2
solicitud de informacion	3		3	1	17						24
Solicitud de Información Financiera	1										1
Solicitud de Nulidad					1						1
Traslado a otra entidad / Organismo	1			1	2						4
4131010	16	39	118	191	1.619	9	15	19		5	2.031
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	10	24	37	171	500	5	5	6		1	759
actualización de datos del contribuyentes - cuenta corriente		1			25			1			27
antecedentes administrativos				1	9						10
aplicación actos administrativos - cuenta corriente					1						1
aplicación de resolución					1						1
cambio de propietario o poseedor del bien inmueble					1						1
certificación de pago de impuestos contribuciones y rentas varias				1	19		1				21
certificación de paz y salvo de impuesto predial unificado		1	1	1	10		1				14
certificaciones bancarias					3						3
certificado catastral				3	1						4
certificado de paz y salvo de impuesto predial unificado					4			1			5
Certificado Plano Predial Catastral					2						2
citaciones predial					1	1					2
copias de los actos administrativos					1						1
copias predial			1		2						3
corrección de área y linderos					2						2
corrección de datos jurídicos del propietario					2						2
corrección de estrato socioeconómico			1		2						3
decaimiento predial					1						1
desembargos predial					51						51
desembargos industria y comercio					2						2
devolución de documentos					8						8
Devolución de documentos catastrales			1								1
Devolución de Retenciones y Deducciones					1						1
englobe y desenglobe de dos o mas predios					8						8
estampilla pro cultura					1						1
excesiones			1	1	24						26
exoneración de impuesto	1	1		3	7						12
exoneración por patrimonio cultural			1		13						14
garantías espectáculos públicos					1						1
historico de pagos - atencion al contribuyente			1		4						5
impuesto de delineación urbana - fiscalización					3						3
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros		1	5	1	12						19
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros - fiscalización					4						4
impuesto predial unificado		1			10			2			13
incorporación de predios omitidos					6						6
Información de los predios inscritos en el Censo Catastral			4		17						21
información de trámite catastral			7	5	15	1					28
información industria y comercio		4	3	1	10						18
información predial			1	1	14		1				17
información recaudo de impuesto					1						1
información rentas varias		1									1
información tributaria - fiscalización		3	2		12						17
inscripción de mejoras en predio ajeno					7						7
liquidación de impuesto de industria y comercio					5						5
liquidación del impuesto					1						1
Notificación por Correo Electrónico Catastro			1								1
oficio juzgados	1		1	28	6		1				37
pago obligaciones					1						1
perdida de la fuerza ejecutoria					1						1

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
prescripción impuesto predial					1						1
prorroga					1						1
publicación industria y comercio					1						1
Recurso de Apelación					2						2
recursos industria y comercio								1			1
recursos reconsideración					1						1
reducción de tarifa					4						4
requerimientos entes de control	6			5	2						13
requerimientos entidades financieras				1	6						7
revisión de avalúo			2	2	91	1		1			97
revisión y ajuste de la cuenta corriente					11						11
revocatoria directa					2						2
revocatoria industria y comercio					1						1
solicitud de carta y/o ficha catastral				1	2						3
solicitud de copias			1	1	1						3
solicitud de informacion	2	11	3	115	41	2	1				175
Traslado por incompetencia					1						1
tutela industria y comercio										1	1
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	1	10	50	1	503	1		3			569
actualizacion de datos del contribuyentes - cuenta corriente		2	2		67						71
antecedentes administrativos			21		10						31
aplicación de sentencias					1						1
Devolución y/o Compensación Determinación					34						34
FISCALIZACION A LA SOLICITUD DE CANCELACION DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL		3	1		271	1		1			277
Fiscalización de otros tributos (Espectaculos publicos y EP del Deporte, Derecho de explotacion sobre el juego de rifas locales, ventas por el sistema de clubes y Delineacion Urbana, Publicidad exterior visual)					15						15
Fiscalización de otros tributos espectáculos públicos y espectáculos públicos del deporte					6						6
FISCALIZACION DEL IMPUESTO SOBRE EL SERVICIO ALUMBRADO PUBLICO	1		1		12			1			15
FISCALIZACION ESTAMPILLA PROCULTURA EN ACTIVIDAD EDUCATIVA					2						2
Fiscalización estampilla procultura en actividad educativa			1		2						3
FISCALIZACION ESTAMPILLA PROCULTURA, PRODESARROLLO URBANO Y CONTRIBUCION SOBRE CONTRATOS DE OBRAS PUBLICAS EN LAS ENTIDADES DESCENTRALIZADAS					1						1
Fiscalización estampilla procultura, prodesarrollo urbano y contribución sobre contratos de obras públicas en las entidades descentralizadas								1			1
FISCALIZACION INEXACTOS A TODOS LOS TRIBUTOS		4	16	1	36						57
Fiscalización inexactos a todos los tributos			7		11						18
FISCALIZACION OMISOS DE TODOS LOS TRIBUTOS			1		11						12
Fiscalización omisos de todos los tributos		1			2						3
Liquidación de los tributos: Rentas Varias Determinación					5						5
Liquidación oficial de los tributos determinación					3						3
medios magnéticos - fiscalización					3						3
Resoluciones y Certificaciones para el Impuesto de Industria y Comercio Determinación					10						10
revisión y ajuste de la cuenta corriente					1						1
Subdireccion de Tesoreria Municipal	5	5	31	19	616	3	10	10		4	703
actualizacion de datos del contribuyentes - cuenta corriente					1						1
antecedentes administrativos					4						4
aplicación actos administrativos - cuenta corriente				2	6						8
boletín de deudores morosos					9			1			10
cambio de propietario o poseedor del bien inmueble					1						1
certificación de deuda procesos especiales -cuenta corriente				4	2			1			7
certificación de pago de impuestos contribuciones y rentas varias					1						1
certificación de paz y salvo de impuesto predial unificado					3						3
certificado catastral				2	1						3
comprobantes de egreso	1		1		3						5
copias predial			2								2
copias valorización					1						1
corrección de estrato socioeconómico					1						1
desembargos predial	1		2	1	71		1				76
desembargos cuotas partes pensionales				1							1

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
desembargos industria y comercio	1				8						9
devoluciones y/o compensaciones de saldos a favor					2						2
embargos industria y comercio					1						1
embargos predial		1	1		3						5
englobe y desenglobe de dos o mas predios					5						5
estado de tesoreia			1								1
excepciones mandamiento de pago rentas varias					1						1
excesiones				1	12						13
exoneración de impuesto					5		7				12
exoneración por patrimonio cultural					1						1
facilidades de pago					4						4
formulario de industria y comercio					1						1
impuesto a la publicidad visual exterior - cuenta corriente					1						1
impuesto alumbrado publico					1						1
impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros		1	14		70			3			88
impuesto predial unificado		2	7		129		2	2			142
incorporación de obras físicas en los predios sometidos al régimen de propiedad horizontal					1						1
información de trámite catastral			2	3	25	2		1			33
información industria y comercio					3						3
información predial				1	3			1			5
información rentas varias					1						1
información tributaria - fiscalización		1			11	1					13
inscripción de mejoras en predio ajeno					8						8
insolvencia persona natural no comerciante				1							1
liquidación de impuesto de industria y comercio					2						2
liquidación judicial					2						2
notificación por correo cuotas partes pensionales				2							2
pago en predio errado predial					1						1
prescripción contribución por valorización					1						1
prescripción impuesto de industria y comercio					1						1
prescripción impuesto predial			1		153						154
prorroga					3						3
Recurso de Reposición					3						3
recursos reconsideración					1						1
rentas varias					4						4
reorganización					1						1
requerimiento entes de control - fiscalización	1										1
requerimientos entes de control	1										1
requerimientos entidades financieras					3						3
respuesta a requerimiento especial					31			1			32
respuesta inexactos					2						2
respuesta omisos					2						2
revisión de avalúo				1	3						4
revocatoria directa					1						1
solicitud revisión de cuenta					1						1
solicitud y/o ajuste					1						1
tutela industria y comercio										1	1
tutela predial										3	3
4132010	1	2	9	2	52						66
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	1	2	9	2	52						66
informacion plan parcial		2		2	3						7
informacion sobre instalacion de publicidad externa visual	1				10						11
instrumentos financieros pot			9		37						46
plan de desarrollo					1						1
planes de ordenamiento zonal					1						1
4133010	51	22	37	60	2.000	29	4	1	1		2.205
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	51	22	37	60	2.000	29	4	1	1		2.205
Acciones del Plan Integral de Gestion del Cambio Climatico de Santiago de Cali					2						2
acompañamiento a eventos ecobarrios, simapsistemas de areas protegidas, sidap sistema departamental de areas protegidas				3							3
acompañamiento a la caracterización de flora y fauna				1	18	1					20
acompañamiento a la gestión integral de los residuos sólidos convocados por otras dependencias					2	1					3
acompañamiento de los gestores ambientales en comunas de la ciudad de santiago de cali	1				2						3

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
activacion de pcbs				2	8						10
administración de subsistema siur	2				2						4
Administración del aplicativo Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos.					2						2
adopción de zonas verdes					17						17
ampliación de plazo para atender requerimientos u obligaciones					1						1
aprobación diseño paisajístico de zonas de cesión					2						2
atención a denuncias por tenencia y/o tráfico ilegal de fauna silvestre				2	12						14
atención concepto ambiental de obra			1	1	21						23
atención de impactos por emisiones atmosféricas			2	2	21	1					26
atención de reporte de vertimientos			2	1	113	2					118
atención por presencia de fauna silvestre	1		1	3	139	1					145
cancelación de registro pcbs					3	1					4
cancelacion registro respel					10						10
cancelacion registro rua					4						4
certificacion ambiental empresarial	1				11						12
control a poblaciones abejas, caracoles, arañas, palomas etc	2				30						32
control de caracol africano de espacio publico	2				51						53
control de hormiga arriera				1	15						16
datos del sistema de vigilancia de calidad del aire de santiago de cali svcasc	1	5	1	1	4						12
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
denuncias por invasiones y/o ahdi asentamientos humanos de desarrollo incompletos					1						1
disposición de residuos en el espacio público	1	1	8	1	56	4					71
evaluación de sitios con amenaza por inundaciones					2						2
Gestores y Transportadores de RCD			5		12						17
información sobre acciones de control y seguimiento ambiental		4		1	71	3					79
información sobre el censo arbóreo					1						1
información sobre estudios ambientales o acciones en el recurso hídrico	4	5	1	3	69	3					85
información sobre la ejecución de proyectos en las comunas de la ciudad	2				1						3
información sobre proyectos de planes de manejo ambiental pma, de áreas protegidas y/o ecoparques					1						1
informe de instalación y certificación de medidor de agua subterránea		1			5						6
informe de seguimiento y evaluación al servicio de asistencia técnica					2						2
informes de compensación					3						3
inscripción de respel				3	11						14
inscripción de rua			1		4						5
inscripciones de los departamentos de gestión ambiental dga					9						9
intervención de árboles en espacio público y privado	1	1	2	15	767	1	4	1	1		793
intervención de franja de protección					3						3
intervención y/o limpieza del recurso hídrico superficial	1		2	2	11						16
jornadas de educación ambiental				1	3						4
mantenimiento de zonas verdes					1						1
programas de gestión empresarial						1					1
recuperación ambiental y paisajística	1				2						3
Registro de generadores de ACU					3						3
Reporte de información ambiental				3	8						11
reporte de la estructura dga					1						1
reporte y/o actualización de la conformación del dga				1	21						22
requerimiento copia de póliza por incumplimiento					1						1
requerimientos entes de control contraloría personería procuraduría fiscalía defensoría del pueblo	28			1							29
seguimiento a la implementación a los programas de gestión de residuos sólidos		2	10	1	113	5					131
seguimiento ambiental a la ejecución de proyectos urbanísticos e infraestructuras		1			20						21
sellamiento temporal o definitivo de pozo			1	1	19	1					22
siembra asesorías y/o acompañamiento de individuos vegetales en espacios públicos- zonas verdes				1	44						45
solicitud de copias de documentos				1	1						2
Solicitud de copias de documentos					1						1
Solicitud de informacion de SVCASC					1						1
solicitud de informacion normativa	3				14						17
Solicitud de informacion normativa					8						8
solicitud de prorrogas					1						1

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
solicitud de reparacion directa					5						5
Solicitud de reparacion directa					1						1
talleres y capacitación en cultura ciudadana					1						1
traslado por competencia				4	29						33
visita por afectación de ruido en establecimiento de comercio					66						66
visita por afectación por emisiones molestas en el sector empresarial, viviendas etc		2		1	14						17
visita por emisión de ruido y ruido ambiental				1	98	4					103
visitas guiadas a ecoparques y a predios colegios, empresas, universidades, caminates, grupos religiosos					2						2
4134010	1		16	3	28	2		1			51
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	1		16	3	28	2		1			51
derechos de petición - rol jurídico				1	2						3
Información de los LID y PAD			1		7						8
Información de los LIDYPAD					1						1
Quejas sobre falla de operadores de servicios tecnológicos privados					2						2
relacion contratos y/o gestión contractual					1						1
requerimientos entes externos	1			2	5			1			9
Solicitud Certificado Contratación			2		1						3
Solicitud Certificado de Prestación de Servicios			13		9	2					24
4135010	6	1	1	6	49						63
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	6	1	1	6	49						63
solicitud de certificados de contrato					7						7
Solicitud de certificados de contratos	1			1	36						38
Solicitud de información contratos				3							3
solicitud de informacion de contratos	5	1	1	2	6						15
4137010	4	4	20	51	524	1	1	8			613
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	4	3	18	31	465	1	1	8			531
administración de la nómina del nivel central municipal	1		3	6	21			1			32
asesoría en gestión documental		1									1
certificación de contratos suscritos con la administración central del municipio de santiago de cali					1						1
certificación de experiencia					7						7
certificación de información laboral para bono pensional			6	1	35	1					43
certificados laborales y de factores salariales			2		22						24
comunicaciones oficiales				2	39						41
convocatoria abierta de la comisión nacional del servicio civil					1						1
convocatorias internas		1			11		1	2			15
copia de documentos de la historia laboral					1						1
cuota parte pensional					1						1
cuota parte por pagar				1							1
evaluación de desempeño					1						1
paz y salvo evaluación de desempeño					15						15
reconocimiento de indemnización sustitutiva					2						2
reconocimiento emisión y/o ordenación del pago de bono pensional				6	5						11
reconocimiento y pago de bonos pensionales					1						1
remisión de incapacidades medicas					1						1
respuesta	3	1	4	3	212			4			227
retiro parcial del auxilio de cesantías					5						5
solicitud saldo de cesantías parciales					2						2
solicitud retiro parcial auxilio de cesantías					23						23
solicitudes			3	12	59			1			75
Subdireccion de Gestion Estrategica del Talento Humano		1	2	20	59						82
administración de la nómina del nivel central municipal					1						1
auxilio funerario					2						2
certificación de contratos suscritos con la administración central del municipio de santiago de cali					2						2
certificación de experiencia				2	18						20
certificados laborales y de factores salariales		1	2		16						19
convocatoria abierta de la comisión nacional del servicio civil					1						1
cuota parte pensional				5	1						6
cuota parte por cobrar				2							2

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
cuota parte por pagar				6	2						8
expedición de certificados					2						2
liquidación y reconocimiento de cesantías definitivas y otras prestaciones					2						2
reconocimiento emisión y/o ordenación del pago de bono pensional				5	5						10
solicitud de cesantías definitivas y otras prestaciones sociales					1						1
solicitud saldo de cesantías parciales					4						4
solicitud retiro parcial auxilio de cesantías					2						2
4143010	96	4	59	105	243	2	35	14		48	606
SECRETARIA DE EDUCACION	96	4	59	105	243	2	35	14		48	606
carta laboral con funcion					1						1
certificado laboral			1								1
demanda constitucionales										45	45
gestión de informacion	96	3	41	83	190		27	1		3	444
gestion de matriculas		1	1	16	26	1	2	1			48
inconsistencias de nomina			1		4						5
quejas sobre los establecimientos educativos				4	1	1					6
solicitudes de información sobre el proceso de inspección y vigilancia			15	2	21		6	12			56
4145010	202	16	72	180	917	34	27	5			1.453
SECRETARIA DE SALUD	202	16	72	180	917	34	27	5			1.453
SP- Atencion en salud Victimas por restituci—n tierra.	2			3							5
accesibilidad en la prestación de servicios de salud	72	2	8	55	171	5	7	2			322
acompañamiento y apoyo técnico en el manejo de softwares de vigilancia en salud				1	1						2
Actuaciones servidores publicos			2								2
ADS- Afiliación al regimen subsidiado				6	62	1					69
ADS- Cambio de nivel RS					1						1
ADS- Fallas en la calidad en la prestacion de servicios de salud	3			3	6						12
ADS- Solicitud de asesorias, capacitaciones y asistencia tecnica sobre el funcionamiento del SGSSS					1						1
ADS- Traslado de EAPB en el SGSSS					1						1
ADS- Verificación de condiciones de habilitacion en los servicios de salud.					1	1					2
ADS-Continuidad en la afiliación al regimen subsidiado				1	1						2
calidez en la prestación del servicio				1	1						2
cancer					4						4
concepto sanitario			38	10	208		2				258
continuidad en la prestación de servicios de salud					1						1
cuentas de cobro sector salud				1							1
fumigación por sinantropicos		2		4	68		1				75
GCS- Asistencias tecnicas sobre el SOGCS			1								1
GCS- Requerimiento relacionado con la garant'a de la calidad en los servicios de salud.		1	2								3
GCS- Solicitud cese de la practica mZdica ionizante					1						1
gestión del conocimiento	2			1	2						5
información , educación y comunicación sobre enfermedades transmitidas por vectores	4		1		5						10
información estadística relacionado con el comportamiento de interés en salud pública	2			1	5						8
información, educación y comunicación con relación al manejo adecuado de residuos solidos y líquidos		1			1						2
información, educación y comunicación con relación al cumplimiento de requisitos sanitarios,técnicos,seguridad funcionamiento de piscinas					1						1
otras relacionadas con ambulancias	2	1		5	4						12
otros servicios que presta el centro de zoonosis					3						3
programa ampliado de inmunizaciones pai		1	1	1	4		1				8
programa de microbacterias				1							1
promoción social	1		1		2						4
quejas en la prestación del servicio de transporte asistencial	3										3
SA- Control de animales en condicion de calle (independientes)				1	9						10
SA- Control de roedores					13						13
SA- Esterilizacion Canino y Felino			1	1							2
SA- Informacion, educacion y comunicacion de Practicas higienicas en la manipulaci—n de alimentos					1						1
SA- Solicitud de conceptos sanitarios a IPS					1						1
SA- Solicitud de visita de inspeccion, vigilancia y control de piscinas					2						2

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- Solicitud de visita de inspeccion, vigilancia y control del manejo de residuos solidos y l'quidos en establecimientos publicos					5						5
SA- Solicitud de visita IVC a viviendas y/o establecimientos por molestia sanitaria (malos Olores, gases o material particulado)					14						14
SA- Solicitud de visita viviendas, establecimientos o puntos críticos por molestia sanitaria - Ruido					1						1
SA- Solicitudes de concepto sanitario en establecimientos prestadores de servicios de sanidad animal					1						1
SA- Solicitudes de intervencion integral del riesgo biologico asociado a la Zoonosis				2							2
SA- Solicitudes riesgo de zoonosis por tenencia inadecuada de animales de compania				2	16		2				20
SA- Vacunacion Antirrabica de caninos y felinos				1	5						6
SA- Vigilancia de accidentes rabicos (APTR) animales potencialmente transmisores de rabia			1	2	9						12
SA- Visita de inspeccion y control a plagas y vectores					2						2
SAC- Accesibilidad en los Servicios de Salud	65	1		47	114	16	9	2			254
SAC- Continuidad en los Servicios de Salud	8			6	1	4	1				20
SAC- Oportunidad en los Servicios de Salud	23			9	23	3	1				59
SAC- Pertinencia en los Servicios de Salud					1						1
SA-IEC manejo adecuado de residuos solidos y liquidos					1						1
salud oral					1						1
salud sexual y reproductiva					1						1
salud y ambito laboral			1								1
SA-Solicitud de visita a viviendasEo establecimientosEpor molestia sanitaria- Residuos solidosEy liquidos (vertimientos)					2						2
seguridad alimentaria y nutricional				1	5	1					7
seguridad en la prestación de servicios de salud					1						1
solicitud de elaboración de mapas de riesgo de calidad de agua para consumo humano					1						1
solicitud de visita de inspección, vigilancia y control de piscinas					2						2
solicitud de visita de inspección, vigilancia y control del manejo de residuos solidos y liquidos en establecimientos publicos					2						2
solicitud de visita de inspección, vigilancia y control por condiciones higiénico locativas			1	5	13		1				20
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					3						3
solicitudes de códigos cut				1							1
SP- Certificado de discapacidad	6	1	7	4	74						92
SP- Consumo de SPA	4			1	5	2					12
SP- Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI	1			1				1			3
SP- Programa de Micobacterias	1				1						2
SP- Salud Sexual y Reproductiva			1								1
SP- Salud y Ambito Laboral	1	1	1		1						4
SP- Seguridad Alimentaria y Nutricional		2		1	3	1					7
SP-Atencion en Salud Poblacion Adulto Mayor	1				2						3
SP-Licencias de seguridad y salud en el trabajo			1		3						4
VC- Informes de eventos de interes de salud pœblica	1	1									2
VC- Solicitud de induccion, capacitacion o asesoria tecnica en lineamientos y protocolos de los EISP para personal de salud de las IPS, otras instituciones y comunidad					4						4
VC- Solicitud relacionadas con los eventos de interes de salud pœblica		2	4		12						18
visita de control de vectores				1	5		2				8
4146010	10	5	3	88	226	2		1			335
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	10	5	3	88	226	2		1			335
adulto mayor				3	26						29
afrocolombianos				1	1						2
alimentando sonrisas				1	1			1			3
AYUDA ALIMENTARIA					8						8
Ayudas Humanitarias				1							1
Consulta sobre estado al Subsidio Económico Colombia Mayor					8						8
Consulta sobre fechas de pago					1						1
discapacidad				9	23						32
habitante de calle		1		1	4						6
indígena					2						2
lgbti					2						2

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
más familias en acción				1							1
migrantes/venezolanos				3	1						4
mujer			1	2	3						6
niñez					9						9
primera infancia		1			3						4
Solicita ser incluido en la ayuda economica renta basica para madres cabeza de hogar			1	20	30						51
SOLICITUD AYUDAS TÉCNICAS Y MOVILIZACIÓN					2						2
Solicitud de Certificación de Contrato de Prestación de Servicios			1		16						17
Solicitud de cupo a hogar geriátrico				1	1						2
SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN					2						2
Solicitud de Inscripción al programa Familias en Acción					4						4
Solicitud de inscripción al Subsidio Económico Colombia Mayor		1		3	9						13
Solicitud de Inscripción Jóvenes En Acción					1						1
Solicitud para abrir nuevos comedores comunitarios.					1						1
víctima del conflicto	10	2		42	68	2					124
4147010	8	16	24	36	274	2	4	1		9	374
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	8	16	24	36	274	2	4	1		9	374
adjudicación de predio		1	8	4	35		1				49
atención casos sociales		1	4		2					3	10
calidad del bien inmueble					1						1
caracterización de asentamientos humanos de desarrollo incompleto ahdí en la ciudad de cali				2	1						3
Certificaciones Laborales			1								1
constancia de registro				1							1
convenios asociativos	1	1	1	1	14						18
Convenios Uso de Recursos		1									1
copía de documentos				1						1	2
gestión predial					5						5
información administrativa	5	10	9	14	118	2	1			4	163
levantamiento de hipoteca					2						2
mitigación de riesgos				1	3						4
seguimiento al uso adecuado del subsidio en los programas y proyectos de la secretaria de vivienda social	1	1		1	27		1				31
subsidio complementario para compra de vivienda nueva o usada para población desplazada				5	6						11
subsidio de mejoramiento de vivienda		1		1	8		1				11
vivienda e intervenidas	1				23						24
vivienda gratis			1	5	29			1		1	37
4148010	2	2	26	1	55						86
SECRETARIA DE CULTURA	2	2	26	1	55						86
copía de escrituras públicas en custodia del archivo histórico de santiago de cali			26	1	35						62
DERECHOS DE PETICION					2						2
SOLICITUD DE INFORMACION TEMAS CONTRACTUALES					1						1
solicitud generales	2	2			17						21
4151010	35	3	11	30	532	1	4	1			617
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	35	3	11	30	532	1	4	1			617
aclaracion de actuaciones en el proceso					2						2
bdme boletin deudores morosos del estado					18						18
cancelacion de gravamen				2	20						22
certificcaion de deuda				1							1
construcción alcantarilla					2						2
construcción huella					1						1
construcción muro en concreto	2		1		2						5
construcción placa huella					1						1
construcción reductor de velocidad					1						1
construcción zanjias de coronación					1						1
construccióntrucción de vía			2		8						10
consulta o viabilidad	33	2	3	12	85			1			136
continuidad de obras					1						1
devolucion de dinero					1						1
estado de cuenta				2							2
exoneracion					1						1
gestion predial				1							1
informe de actividades			1	1	7						9
licitaciones			2	3	19		1				25
liquidacion de contratos				1							1

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
mantenimiento alcantarilla					7						7
mantenimiento anden					7						7
mantenimiento de puentes					1						1
mantenimiento de vía		1		6	165	1	1				174
mantenimiento puente peatonal					1						1
mantenimiento puente vehicular					1						1
observaciones				1	6						7
paz y salvo por contribución de valorización			1		1						2
permiso de suelo					2						2
permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público					61		2				63
prorogas					11						11
recoger escombros					2						2
remision de polizas					89						89
reparacion de vías					2						2
revisión de proyectos a urbanizadores					6						6
solicitud de certificados prestacion de servicios			1								1
4152010	11	4	11	1.230	566	4	5	14			1.845
SECRETARIA DE MOVILIDAD	11	4	11	1.230	566	4	5	14			1.845
certificación de tradición				5	1						6
entregas definitivas y provisiones de vehiculos				76	1						77
extinción multas				1							1
información estados de vehículos			1	2	14						17
información historial de vehículos					2						2
inscripción de pendiente		1	1	236	11						249
levantamiento de pendiente	2			235	27						264
participación vehiculos inmovilizados					1						1
permiso para circulacion vehicular y motos	2	2	1	35	292	3	1	3			339
permisos sindicales			1								1
planes de manejo de trafico					4						4
quejas			1		3						4
reductores de velocidad					7						7
señalizaciones viales					30		1				31
solicitud de información	5	1	4	484	83	1	1	8			587
solicitud entes de control				1							1
solicitud parque automotor				1							1
trámites y servicios	2		2	154	90		2	3			253
4161010	5	1	5	26	429	1	5				472
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	5	1	5	26	429	1	5				472
construccion irreglamentarias					2						2
control a construcciones	4	1	4	1	97		2				109
medidas de protección provisionales					1						1
permiso para espectáculos públicos			1	4	294						299
permisos de actividades marchas circuitos etc					3						3
quejas por comportamientos contrarios a la ley 1801 de 2016	1			21	30	1	2				55
verificación de documentos legales para establecimientos comerciales					2		1				3
4162010	14	3	10	10	322	7	1				367
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	14	3	10	10	322	7	1				367
adaptación de las fichas ebi para proyectos de inversión				1	1						2
apoyo con logistica para realización de eventos en los barrios tarima – sonido – carpas					4						4
apoyo con tarjetas mio para deportistas					1						1
cambio de directiva de los clubes deportivos					24						24
certificados de obra					2						2
certificados laborales			1		7						8
conceptos técnicos	11	2	1	1	64						79
constancia de la representación legal de los clubes					9						9
designación de monitor deportivo para grupos					11						11
garantía de obra					4						4
inclusión a la oferta deportiva de la población especial					4	1					5
inclusión de adolescentes en oferta deportiva del icbf				2	2	6					10
información de los puntos de atención de la oferta deportiva		1	1	1	2		1				6
permiso para desarrollar una actividad en la ciclovía					2						2
préstamo de escenarios comunitarios para eventos y actividades deportivas y culturales			7		67						74
préstamo de escenarios de alto rendimiento para actividades deportivas y culturales de nivel nacional e internacional				2	48						50

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
realización de evento y programa deportivo en los barrios vive el parque – cali se divierte y juega – canas y ganas – ludoteca – aero rumba					22						22
reparación y mantenimiento de escenarios comunitarios canchas – encerramientos – baterías sanitarias – juegos infantiles				1	17						18
solicitud apoyo con implementación deportiva				1	11						12
solicitud apoyo económico para proyectos deportivos					10						10
solicitud de administración de escenario				1							1
solicitud de beca deportiva					2						2
solicitud de citas					7						7
trámites judiciales	3				1						4
4163001	6	4	27	8	182						227
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	6	4	27	8	182						227
certificado de prestación de servicios			26		25						51
concepto al plan de emergencias y contingencia para eventos de aglomeración de público compleja y no compleja				1	63						64
concepto del plan de emergencia y contingencia de habitación para escenarios para eventos de aglomeración de público					24						24
constancias de participación en simulaciones y simulacros en emergencias y desastres		1	1		3						5
ejecución del proyecto plan jarillon					1						1
entrega de ayuda humanitaria				1	6						7
estudio de caso – proyecto plan jarillon					5						5
inclusión base de datos – proyecto plan jarillon					1						1
otros entidades privadas		3		1	16						20
otros entidades públicas	6			4	8						18
verificación de cumplimiento de requisitos de los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas					3						3
verificación y caracterización de riesgos sobre bienes inmuebles				1	9						10
visitas de inspección a zonas vulnerables por daño estructural					10						10
visitas de inspección a zonas vulnerables por fenómenos de remoción en masa					4						4
visitas de inspección a zonas vulnerables por incendios					2						2
visitas de inspección a zonas vulnerables por inundaciones y socavación de ríos					1						1
visitas técnicas a establecimientos públicos y privados para revisión de planes de gestión del riesgo					1						1
4164010	6		1	12	37	2				3	61
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	6		1	12	37	2				3	61
acciones de prevención y promoción de los derechos humanos	2			1	2	2					7
acciones territoriales para la paz	2				2						4
acompañamiento y apoyo a jornadas relacionadas con temas de ddhh y a las poblaciones y sectores de especial protección	1			3	2						6
apoyo a actividades comunitarias de cultura ciudadana				1	3						4
apoyo a procesos de reintegración comunitaria					1						1
expedición de certificación y/o constancia			1	1	5						7
formulación y/o seguimiento proyectos de inversión	1			1	1						3
inclusión para trabajar en el organismo				1							1
información sobre cultura ciudadana					11						11
quejas o reportes sobre dificultades en la prestación del servicio de justicia de paz en los cali				1						2	3
quejas o reportes sobre fallas en la prestación del servicio por parte de un juez				1	8					1	10
realización de consultas generales sobre la jurisdicción especial de paz				2	2						4
4171010					3						3
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO					3						3
plazas de mercado					3						3
4172010	4	1	3	2	26		1				37
SECRETARIA DE TURISMO	4	1	3	2	26		1				37
apoyo a eventos					4						4
asesorías en formalización							1				1
Asuntos Administrativos y de Personal	2	1		1	3						7
capacitación a operadores turísticos	2										2
Constancia de Prestación de Servicios			3		13						16
desarrollo de productos turísticos					3						3
monitoreo del sector turístico				1	3						4
4173010	27	4	15	17	164		3	3			233

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
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	27	4	15	17	164		3	3			233
acompañamiento a reuniones				2	3						5
actas del comite de planeacion					1						1
administración de bienes e inmuebles					1						1
atención a la ciudadanía, jal, jac, asojac, organizaciones sociales y comunitarias	13	4	9	8	92		2				128
atención personalizada a usuarios- destinatarios- beneficiarios - ciudadanos	1				19			1			21
espacios de participación	2		2	1	21						26
información de contratación del organismo	1			2	1						4
información financiera del organismo				1							1
información para la promoción de la participación			1		1						2
informes	5		3		7						15
invitaciones, convocatorias y/o delegaciones					1						1
plan de desarrollo de la comuna	1				2						3
plan de desarrollo de los corregimiento					1						1
prestamo de elementos deportivos, culturales, etc					2						2
prestamo de espacios fisicos para realizar campañas o capacitaciones					1						1
proyectos de organismo					1						1
respuesta asignación de recursos para evento					2						2
solicitud y/o invitación para reunión con la comunidad					3						3
traslados a otros organismos	4			3	5		1	2			15
4183010	4	1	1	4	36		3				49
Unidad Administrativa Especial de Protección Animal	4	1	1	4	36		3				49
Atención a denuncias ciudadanas por maltrato animal	1		1	2	32		3				39
Atención integral a la fauna doméstica en condiciones vulnerables	3	1		2	4						10
Total general	531	132	483	2.078	8.421	96	247	68	1	67	12.124

A continuación, se presenta una tabla con la representación de los veinte (20) conceptos por los que los ciudadanos presentaron mayor número de requerimientos. Se han ordenado de forma descendente.

	eje tematico	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	1	15	1	1	2	767	4	1	1		793
2	solicitud de información	5	484	1	1	4	83	1	8			587
3	gestión de información	96	83		3	41	190	27	1		3	444
4	permiso para circulación vehicular y motos	2	35	3	2	1	292	1	3			339
5	accesibilidad en la prestación de servicios de salud	72	55	5	2	8	171	7	2			322
6	permiso para espectáculos públicos		4			1	294					299
7	FISCALIZACION A LA SOLICITUD DE CANCELACION DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL			1	3	1	271		1			277
8	levantamiento de pendiente	2	235				27					264
9	concepto sanitario		10			38	208	2				258
10	SAC- Accesibilidad en los Servicios de Salud	65	47	16	1		114	9	2			254
11	trámites y servicios	2	154			2	90	2	3			253
12	inscripción de pendiente		236		1	1	11					249
13	respuesta	3	3		1	4	212		4			227
14	solicitud de información	5	116	2	11	6	58	1				199
15	mantenimiento de vía		6	1	1		165	1				174
16	información administrativa	5	14	2	10	9	118	1			4	163
17	impuesto predial unificado				3	7	139	2	4			155
18	prescripción impuesto predial					1	153					154
19	atención por presencia de fauna silvestre	1	3	1		1	139					145
20	consulta o viabilidad	33	12		2	3	85		1			136

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

En la siguiente tabla se presenta la relación de los cinco (5) conceptos que se encuentran asociados a quejas y reclamos y que tuvieron mayor registro, queriendo decir con esto, que los organismos responsables deberán analizar e identificar las causas que originaron estas solicitudes y establecer el tratamiento para la subsanación de las mismas.

codact	Organismo	Nombre de eje temático	Queja	Reclamo	Total general
4124010	Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno	Incumplimiento de Deberes	83		83
		Extralimitación de Funciones / Abuso de Autoridad	24		24
4145030	Secretaría de Educación	Gestión de Información	18	1	19
		solicitudes de información sobre el proceso de inspección y vigilancia	6	12	18
4143010	Secretaría de Salud Pública	SAC- Accesibilidad en los Servicios de Salud	9	2	11

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El tipo de solicitud que más recibió la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali en este periodo fue petición general, con una representación del 41%.
- 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 52%, presentando un incremento de tres puntos porcentuales frente al trimestre anterior.
- El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad es del 97%.
- Los conceptos 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 58%, seguido de "tiempo de respuesta" que representa el 26%.
- 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 66 de los 235 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 90%, reflejando incremento 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 553 ejes temáticos a 12.124 PQRDS, siendo el Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente 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

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

2. Solicitud de información
 3. Gestión de información
 4. "permiso para circulación vehicular y motos "
 5. Accesibilidad en la prestación de servicios de salud
 6. "permiso para espectáculos públicos "
 7. Fiscalización a la solicitud de cancelación de la actividad comercial
 8. Levantamiento de pendiente
 9. Concepto sanitario
 10. Sac - accesibilidad en los servicios de salud
- Los 5 ejes temáticos que tuvieron mayor cantidad de registros para quejas y reclamos fueron:
1. Incumplimiento de Deberes
 2. Extralimitación de Funciones / Abuso de Autoridad
 3. Gestión de Información
 4. solicitudes de información sobre el proceso de inspección y vigilancia
 5. SAC- Accesibilidad en los Servicios de Salud
- 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, CUARTO 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 cuarto 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	27.922
Rango de Fecha de Aplicación	Octubre – Diciembre 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.

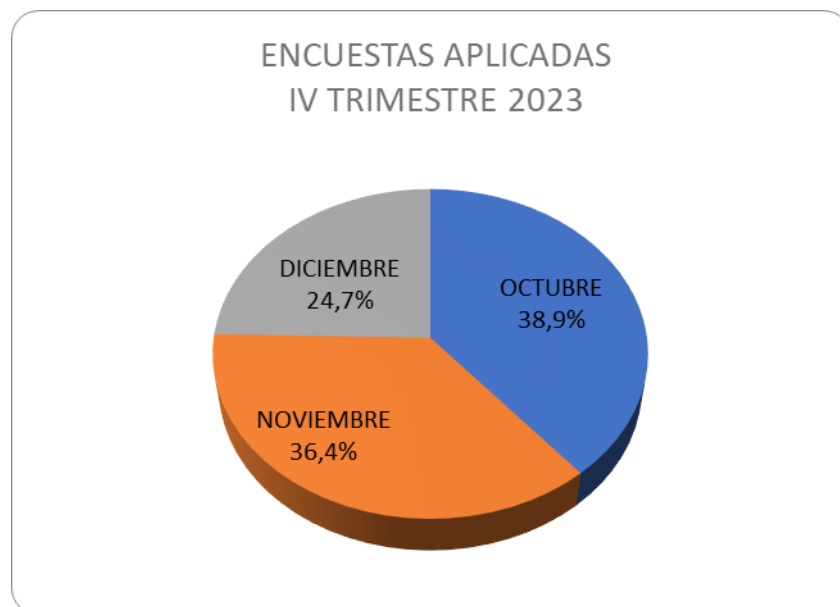
Cuadro No. 1

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

# DE ENCUESTAS APLICADAS POR MES			
OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
10.865	10.169	6.888	27.922
38,9%	36,4%	24,7%	100%

Grafica No. 1

Porcentaje de aplicación de Encuestas de Percepción de Atención de Usuarios, Cuarto 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 Octubre se registró mayor aplicación de encuestas por parte de los organismos con el 38,9%. Comparativamente con el trimestre anterior donde se aplicaron 32.600 encuestas, se observa una disminución en su aplicación del 14,34%.

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

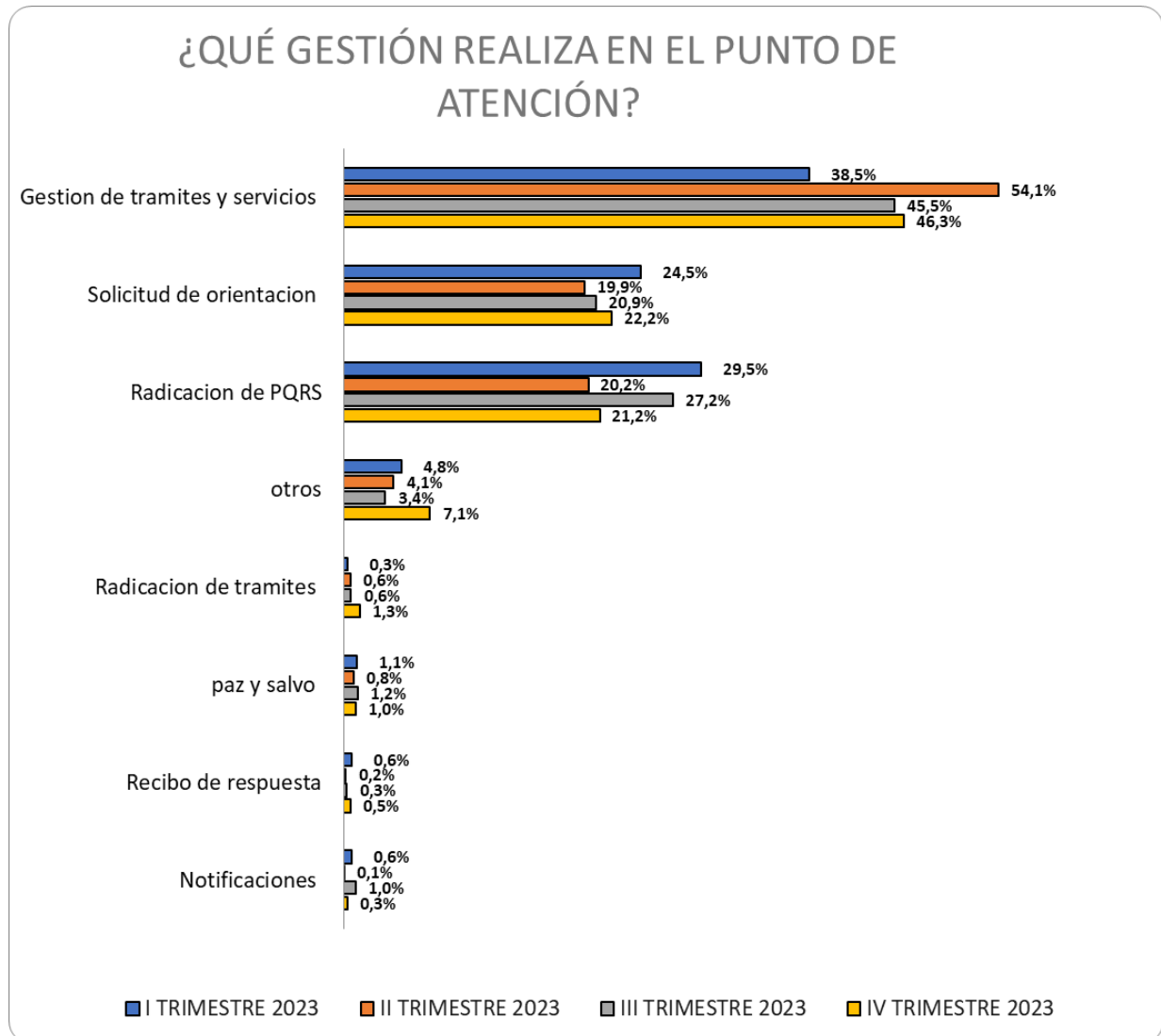
¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?										
GESTION	I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		III TRIMESTRE 2023		IV TRIMESTRE 2023		TOTAL 2023	PROMEDIO 2023
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
Radicacion de PQRS	7.078	29,5%	4.991	20,2%	8.871	27,2%	5.914	21,2%	26.854	24,5%
Radicacion de tramites	82	0,3%	141	0,6%	191	0,6%	370	1,3%	784	0,7%
Solicitud de orientacion	5.879	24,5%	4.921	19,9%	6.800	20,9%	6.190	22,2%	23.790	21,9%
Gestion de tramites y servicios	9.224	38,5%	13.354	54,1%	14.839	45,5%	12.938	46,3%	50.355	46,1%
Notificaciones	153	0,6%	17	0,1%	320	1,0%	90	0,3%	580	0,5%
Recibo de respuesta	153	0,6%	40	0,2%	82	0,3%	150	0,5%	425	0,4%
otros	1.150	4,8%	1.014	4,1%	1.122	3,4%	1.992	7,1%	5.278	4,9%
paz y salvo	260	1,1%	199	0,8%	375	1,2%	278	1,0%	1.112	1,0%
TOTAL	23.979	100,0%	24.677	100,0%	32.600	100,0%	27.922	100,0%	109.178	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 cuarto trimestre del 2023 los Organismos aplicaron 27.922 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 radicación de PQRS con 6% y un incremento en el tramite otros con el 3,7%. Así mismo se aplicaron 4.678 encuestas menos que en el trimestre anterior.

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



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

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 46,3% en cuanto a la gestión realizada en el punto de atención para el cuarto trimestre del año 2023, mientras que la solicitud de orientación represento el 22,2%, la radicación de PQRS figura a continuación con el 21,2%, en cuanto al tipo de gestión realizada.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante el tercer trimestre de 2023 la gestión más realizada fue la de trámites y servicios con el 45,5%, seguida de la radicación de PQRS con el 27,2% 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 46,1% con un total de 50.355 ocurrencias, seguido de la radicación de PQRS con un promedio del 24,5% y 26.854 aplicaciones, mientras que la solicitud de orientación obtuvo un promedio del 21,9% con 23.790 aplicaciones de encuestas durante la vigencia 2023.

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, Cuarto Trimestre de 2023

¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?									
ORGANISMO	Radica ción de PQRS	Radica ción de tramites	Solicitud de orientacio n	Gestio n de tramite s y servicio s	Notificacio nes	Recibo de respuest a	otro s	paz y salv o	TOTAL
Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales	39	8	292	9960	6	3	0	0	10308
SECRETARÍA DE SALUD	2598	1	16	25	0	0	0	0	2640
SECRETARÍA DE TURISMO	10	0	1615	0	0	1	0	0	1626
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1054	3	225	94	3	1	160	1	1541
Oficina Técnica Operativa de Cobro Persuasivo	0	0	279	1109	0	0	0	0	1388
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	3	2	535	270	35	90	376	50	1361
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	833	323	0	0	0	0	0	0	1156
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	539	0	481	1	0	0	2	0	1023
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	2	0	0	555	0	0	0	226	783
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	1	0	5	639	0	0	0	0	645
Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural	5	1	0	0	0	0	532	0	538
CALI 7	8	2	503	6	1	2	0	0	522



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

SECRETARIA DE CULTURA	101	3	150	3	0	0	123	0	380
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	315	0	0	0	0	0	0	0	315
CALI 8	1	0	276	0	0	0	0	0	277
SECRETARIA DE MOVILIDAD	271	0	0	0	0	0	0	0	271
CALI rural	3	1	125	0	0	0	119	0	248
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	0	0	0	0	0	0	240	0	240
CALI 14	0	0	231	0	0	0	1	0	232
Subsecretaria de la Primera Infancia	4	2	3	3	0	0	172	0	184
CALI 21	1	1	182	0	0	0	0	0	184
CALI 6	3	0	179	0	0	0	0	0	182
DESPACHO DEL ALCALDE	1	0	149	0	0	0	0	0	150
CALI 12	1	0	86	32	0	0	0	0	119
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	3	0	110	5	0	0	0	0	118
CALI 9	0	0	38	0	0	0	74	0	112
Subdireccion de Catastro Municipal	1	12	74	13	4	0	0	0	104
CALI 13	0	4	3	89	0	0	1	0	97
Subsecretaria de Inspeccion, Vigilancia y Control	2	0	0	0	40	51	0	0	93
CALI 4	0	0	29	0	0	1	62	0	92
Subsecretaria de Poblaciones y Etnias	46	0	0	0	0	0	45	0	91
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	0	85	2	0	0	2	0	90
Subdireccion de Tesoreria Municipal	0	0	1	88	0	0	0	0	89
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	27	0	1	2	0	0	46	0	76
CALI 15	0	0	72	0	0	0	0	0	72
Subdireccion de Innovacion Digital	7	0	37	15	1	1	3	0	64
CALI 2	1	0	61	0	0	0	0	0	62
CALI 1	0	0	59	0	0	0	0	0	59
Unidad Administrativa Especial del Teatro Municipal	0	1	58	0	0	0	0	0	59



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	1	0	45	0	0	0	0	0	46
CALI 20	0	0	43	0	0	0	0	0	43
CALI 17	0	0	36	0	0	0	0	0	36
CALI 18	0	0	15	1	0	0	19	0	35
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	32	0	0	0	0	0	32
CALI 3	1	0	10	1	0	0	14	0	26
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	18	0	1	1	0	0	1	0	21
Subsecretaria de Acceso a Servicios de Justicia	11	6	0	2	0	0	0	0	19
CALI 19	0	0	18	0	0	0	0	0	18
CALI 16	1	0	15	0	0	0	0	0	16
CALI 5	0	0	14	0	0	0	0	0	14
Subdireccion de Gestion Organizacional	0	0	1	8	0	0	0	0	9
Subdireccion de Planificacion del Territorio	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Subsecretaria Administrativa y Financiera	0	0	0	3	0	0	0	0	3
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	0	0	0	2	0	0	0	0	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	1	0	0	1	0	0	0	0	2
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Subdireccion de Tramites, Servicios y Gestion Documental	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Subdireccion de Abastecimiento Estrategico	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Subdireccion de Gestion Integral de Ecosistemas y Unidad Municipal de Asistencia Tecnica –UMATA	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total	5914	370	6190	12938	90	150	1992	278	27922
% Participacion	21,2%	1,3%	22,2%	46,3%	0,3%	0,5%	7,1%	1,0%	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 27.922 encuestas de percepción aplicadas por el canal presencial el 46,3% corresponden a la gestión de trámites y servicios, destacando



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

que tiene gran participación las 9.960 encuestas aplicadas por la Subdirección de Impuestos y Rentas y las 1.109 de la oficina técnica de cobro persuasivo sobre el total de encuestas de este tipo de 12.938, esto seguido del 22,2% de la Solicitud de Orientación de las cuales 1.615 corresponden a la Secretaría de Turismo y 535 a la Secretaría de Vivienda. Así mismo la Radicación de PQRS tiene una participación del 21,2% donde destaca la Secretaría de Salud con 2.598 aplicaciones, seguida de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana con 1.054 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.

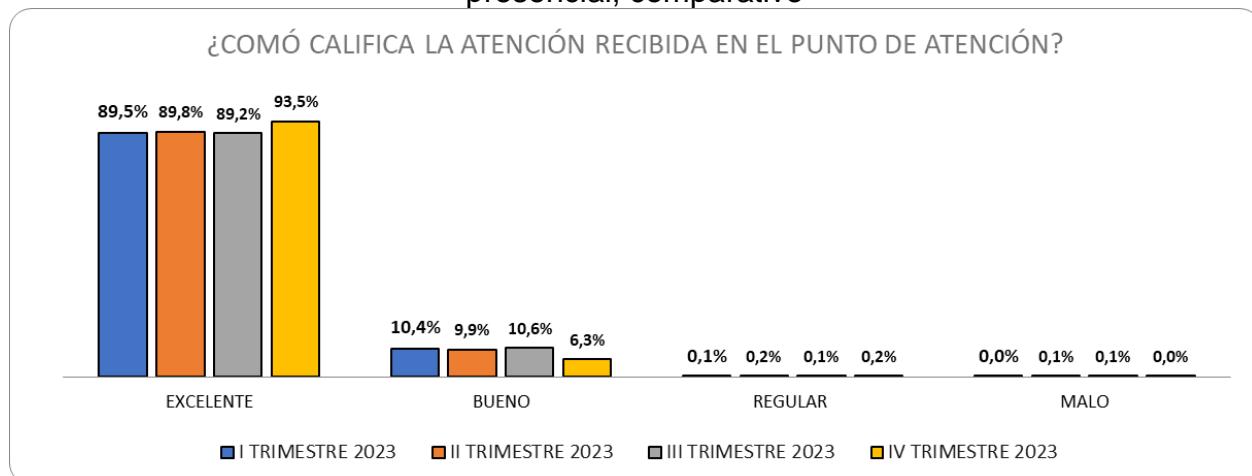
Cuadro No. 4

¿COMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?										
CALIFICACION	I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		III TRIMESTRE 2023		IV TRIMESTRE 2023		TOTAL 2023	PROMEDIO 2023
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
EXCELENTE	21.450	89,5%	22.172	89,8%	29.084	89,2%	26.094	93,5%	98.800	90,5%
BUENO	2.495	10,4%	2.441	9,9%	3.443	10,6%	1.762	6,3%	10.141	9,3%
REGULAR	26	0,1%	46	0,2%	45	0,1%	54	0,2%	171	0,2%
MALO	8	0,0%	18	0,1%	28	0,1%	12	0,0%	66	0,1%
TOTAL	23.979	100,0%	24.677	100,0%	32.600	100,0%	27.922	100,0%	109.178	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 cuarto trimestre del año 2023, la percepción con respecto a la atención por medio del canal presencial, es excelente en un 93,5%, seguido de un 6,3% en la buena atención. Porcentaje que, comparado con el tercer trimestre del año 2023, se aprecia que la percepción en la atención excelente se incrementó en un 4,3%, la percepción de buena atención disminuyó en un 4,3% con referencia al trimestre anterior; la percepción de regular aumento 0,1% mientras que la mala percepción disminuyó en un 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 90,5% con un total de 98.800 calificaciones excelentes, seguida de la calificación buena con el 9,3% con 10.141 calificaciones durante la vigencia 2023.

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 cuarto 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, Cuarto trimestre
2023.**

CALIFICACION DE LA ATENCION PRESENCIAL POR ORGANISMO						
ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	%Percepcion
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	4	32	196	10076	10308	100%
SECRETARIA DE SALUD	0	0	24	2616	2640	100%
SECRETARIA DE TURISMO	0	0	0	1626	1626	100%
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	0	1	205	1335	1541	100%
Oficina Tecnica Operativa de Cobro Persuasivo	0	0	92	1296	1388	100%
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	0	0	50	1311	1361	100%
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	24	1132	1156	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	1	1022	1023	100%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	236	547	783	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	0	0	19	626	645	100%
Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural	0	1	5	532	538	100%
CALI 7	0	0	0	522	522	100%
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	79	301	380	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	0	0	0	315	315	100%
CALI 8	0	0	275	2	277	100%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	0	0	68	203	271	100%
CALI rural	0	0	0	248	248	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	0	0	1	239	240	100%
CALI 14	0	0	0	232	232	100%
Subsecretaria de la Primera Infancia	0	0	50	134	184	100%
CALI 21	0	0	0	184	184	100%
CALI 6	0	0	94	88	182	100%
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	35	115	150	100%
CALI 12	0	0	11	108	119	100%
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	0	0	25	93	118	100%
CALI 9	0	0	0	112	112	100%



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

Subdireccion de Catastro Municipal	3	0	8	93	104	97%
CALI 13	0	0	25	72	97	100%
Subsecretaria de Inspeccion, Vigilancia y Control	0	0	0	93	93	100%
CALI 4	0	0	0	92	92	100%
Subsecretaria de Poblaciones y Etnias	0	0	67	24	91	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	0	0	40	50	90	100%
Subdireccion de Tesoreria Municipal	4	18	47	20	89	75%
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	0	0	10	66	76	100%
CALI 15	0	0	0	72	72	100%
Subdireccion de Innovacion Digital	0	0	15	49	64	100%
CALI 2	0	0	0	62	62	100%
CALI 1	0	0	2	57	59	100%
Unidad Administrativa Especial del Teatro Municipal	0	0	0	59	59	100%
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	0	10	36	46	100%
CALI 20	0	0	0	43	43	100%
CALI 17	0	0	0	36	36	100%
CALI 18	0	0	10	25	35	100%
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	0	32	32	100%
CALI 3	0	0	9	17	26	100%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	1	1	13	6	21	90%
Subsecretaria de Acceso a Servicios de Justicia	0	1	13	5	19	95%
CALI 19	0	0	1	17	18	100%
CALI 16	0	0	0	16	16	100%
CALI 5	0	0	1	13	14	100%
Subdireccion de Gestion Organizacional	0	0	0	9	9	100%
Subdireccion de Planificacion del Territorio	0	0	0	4	4	100%
Subsecretaria Administrativa y Financiera	0	0	0	3	3	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	0	0	0	2	2	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	0	0	1	1	2	100%
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	1	1	100%
Subdireccion de Tramites, Servicios y Gestion Documental	0	0	0	1	1	100%
Subdireccion de Abastecimiento Estrategico	0	0	0	1	1	100%
Subdireccion de Gestion Integral de Ecosistemas y Unidad Municipal de Asistencia Tecnica –UMATA	0	0	0	1	1	100%
Subsecretaria Proteccion de la Salud y Prestacion de Servicios	0	0	0	1	1	100%
Total	12	54	1762	26094	27922	



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

% De Participación	0,0%	0,2%	6,3%	93,5%	100,0%
--------------------	------	------	------	-------	--------

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

Como podemos apreciar de 10.308 encuestas aplicadas por la Subdirección de Impuestos y Rentas 10.272 fueron a conformidad, con 32 calificaciones regulares y 4 malas, de las 2.640 encuestas aplicadas por la Secretaría de Salud, la totalidad fueron conformes con 2.616 calificaciones excelentes y 24 buenas, de las 1.626 encuestas aplicadas por la Secretaría de Turismo la totalidad fueron excelentes, de las 1.541 encuestas aplicadas por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana 1.540 fueron a conformidad y una calificación regular, de las 1.388 encuestas aplicadas por la Oficina Técnica Operativa de Cobro Persuasivo la totalidad fueron a conformidad. El organismo con mayor cantidad de inconformidades en la atención fue la subdirección de impuestos y rentas con un total de 36 inconformidades en la atención, seguido por la subdirección de tesorería con un total de 22 inconformidades recibidas.

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

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

CONCEPTOS QUE GENERAN INCONFORMIDAD DE LOS USUARIOS										
CONCEPTO	I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		III TRIMESTRE 2023		IV TRIMESTRE 2023		TOTAL 2023	PROMEDIO 2023
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
El trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención	0	0,0%	0	0,0%	4	5,3%	0	0,0%	4	1,3%
La preparación y dominio del tema	0	0,0%	1	1,5%	3	4,0%	0	0,0%	4	1,4%
Presentación personal	0	0,0%	1	1,5%	0	0,0%	1	1,5%	2	0,8%
El Tiempo de espera	29	85,3%	45	69,2%	48	64,0%	63	95,5%	185	78,5%
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	5	14,7%	18	27,7%	20	26,7%	2	3,0%	45	18,0%

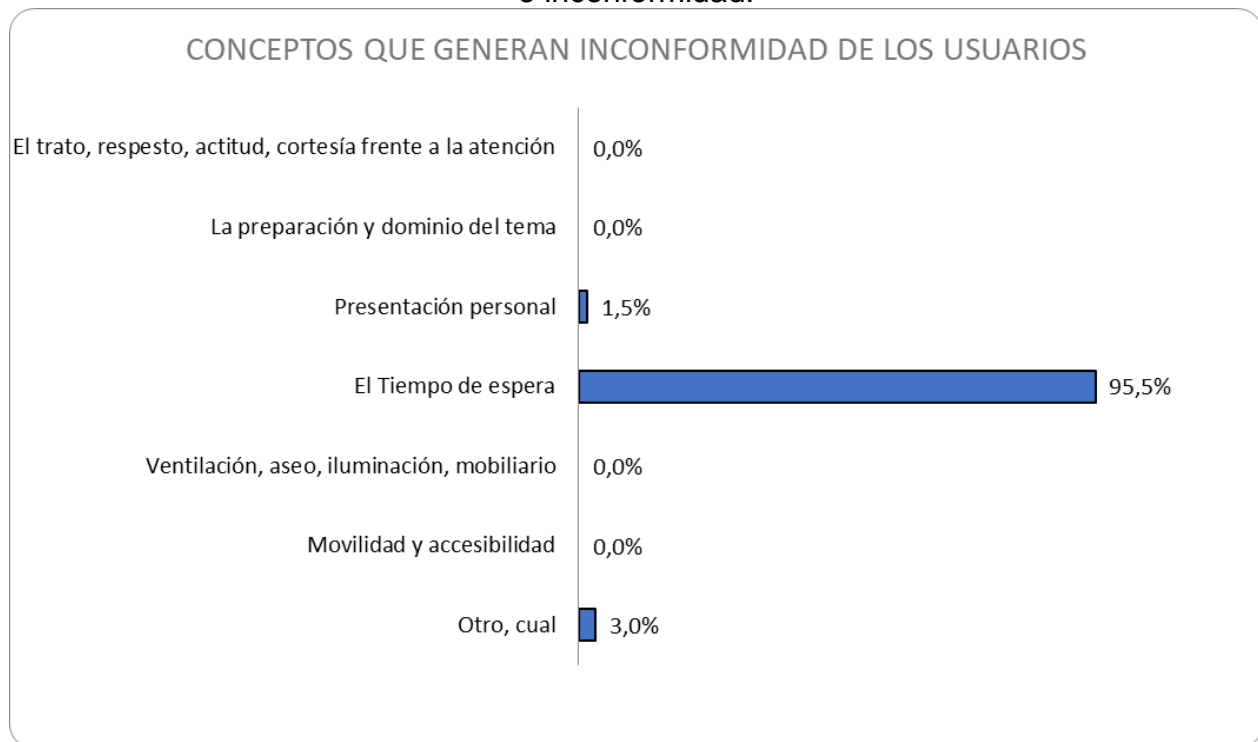


**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

total cantidad de inconformidades	34		65		75		66		240	
Usuarios Inconformes	58	0,2%	29	0,1%	73	0,2%	66	0,2%	226	0,2%
Usuarios Conformes	23921	99,8%	24648	99,9%	32527	99,8%	27856	99,8%	108952	99,8%
TOTAL	23979	100%	24677	100%	32600	100%	27922	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 63 ocurrencias y una participación del 95,5%, lo que representa un incremento en comparación con el trimestre anterior del 31,5%. En cuanto a los conceptos de inconformidad manifestados por los usuarios el concepto Otros aparece con el 3% y 2 ocurrencias.

En lo referente al acumulado general para la vigencia 2023, se puede observar que la causal de no conformidad más frecuente es la de tiempo de espera con una participación del 78,5% y 185 ocurrencias, el concepto otros representa el 18% con 45 ocurrencias, estos motivos de inconformidad son importantes a tener en cuenta para analizar sus causas por parte de los organismos que cuentan con puntos de atención a usuarios.

ENCUESTA DE 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	6.680
RANGO DE FECHA DE APLICACIÓN	Octubre - Diciembre 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:

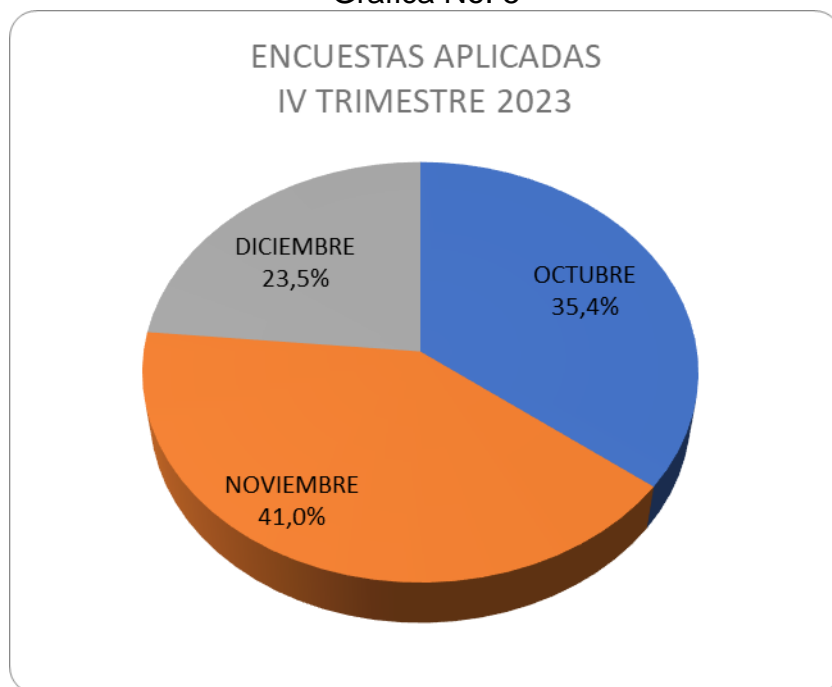
1. ¿Identifique el canal utilizado, virtual o telefónico?
2. ¿Cómo califica los servicios prestados a través del canal utilizado?

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 Cuarto Trimestre de 2023

# DE ENCUESTAS APLICADAS POR MES			
OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2.368	2.742	1.570	6.680
35,4%	41,0%	23,5%	100%

Grafica No. 5



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

En total para el cuarto trimestre del año 2023, se aplicaron 6.680 Encuestas de Percepción de Atención al Usuario a través de los canales no presenciales, que se lideran desde la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, que involucran: La línea telefónica de atención 195, la línea gratuita 0108000222195, línea fija 6028879020, el Chat institucional asistido, el canal de radicación Web institucional y el correo electrónico contactenos@cali.gov.co. Lo que equivale a una disminución de 1.361 encuestas con referencia al tercer trimestre donde se registraron 8.041 encuestas que representan el 16.92% menos, siendo el mes de Noviembre el de mayor aplicación con el 41%.

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.

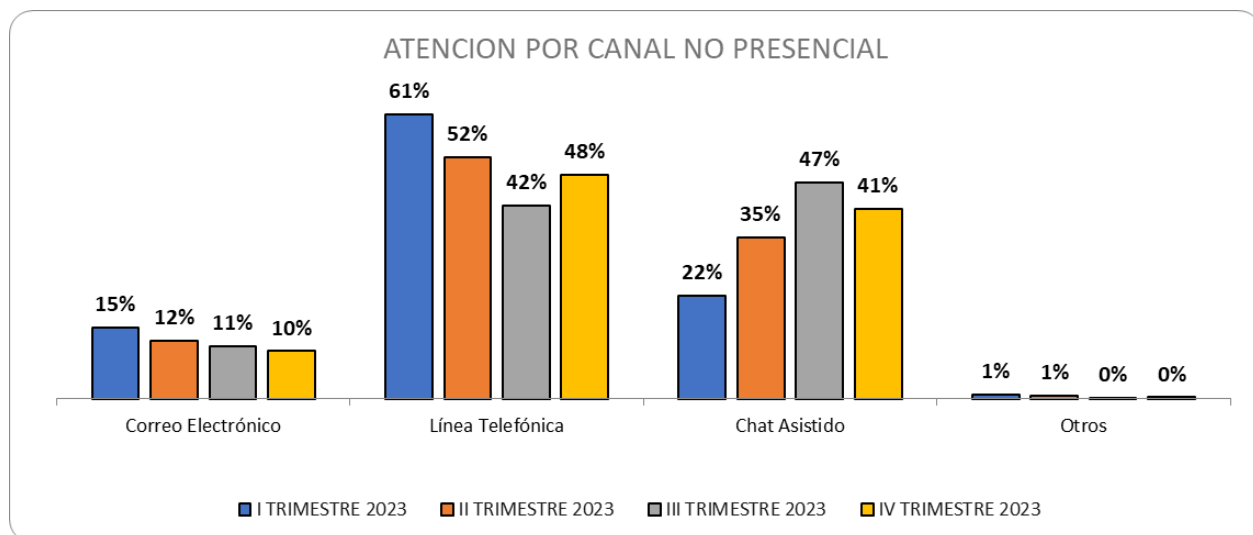
¿Identifique el canal utilizado, virtual o telefónico?

Cuadro No. 8
Consolidado Canal Utilizado Atención No Presencial Comparativo

ATENCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL										
CANAL DE ATENCIÓN	I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		III TRIMESTRE 2023		IV TRIMESTRE 2023		TOTAL 2023	PROMEDIO 2023
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
Correo Electrónico	1.247	15%	822	12%	906	11%	687	10%	3.662	12,4%
Línea Telefónica	4.960	61%	3.439	52%	3.354	42%	3.232	48%	14.985	50,9%
Chat Asistido	1.793	22%	2.293	35%	3.757	47%	2.740	41%	10.583	36,2%
Otros	73	1%	44	1%	24	0%	21	0%	162	0,5%
TOTAL	8.073	100%	6.598	100%	8.041	100%	6.680	100%	29.392	100%

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

Grafica No. 5



Se observa una disminución en la aplicación de la encuesta de percepción a través del chat asistido en el cuarto trimestre de 2023 con respecto al trimestre anterior del 6%,



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

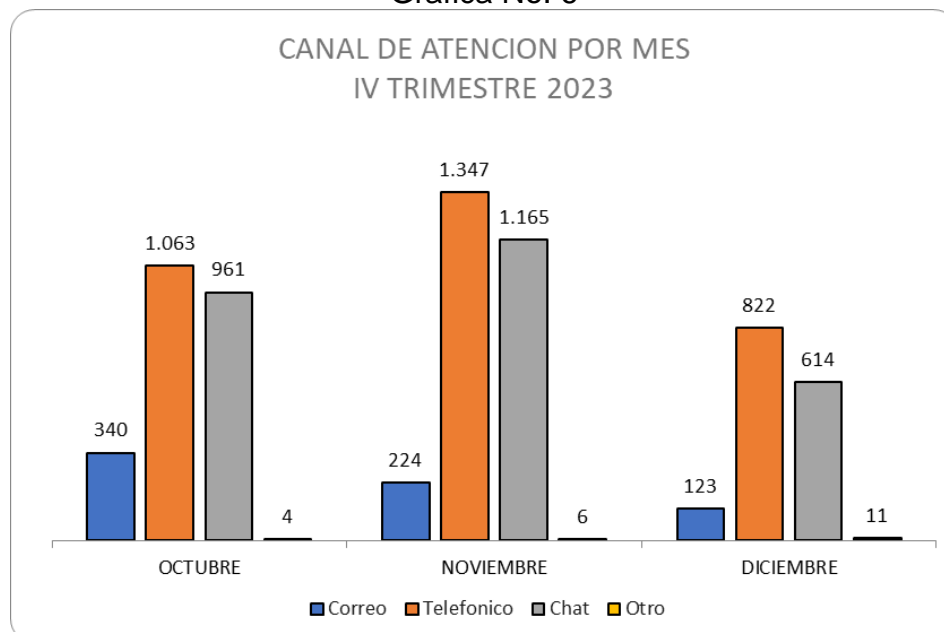
también el incremento de las encuestas diligenciadas a través de la línea telefónica del 6% y en cuanto al correo institucional contactenos la aplicación disminuyó un 1%. En el periodo anterior el chat asistido presentó la mayor aplicación de encuestas con el 47% seguido de la línea telefónica con una aplicación del 42%.

El consolidado general nos permite observar que el mayor promedio de aplicación de las encuestas se presenta en la línea telefónica con el 50,9% de participación y 14.985 aplicaciones, seguida del chat asistido con el 36,2% y 10.583 aplicaciones, a continuación figura el correo contactenos con el 12,4% y 3.662 aplicaciones.

Cuadro No. 9

CANAL DE ATENCION POR MES				
CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Correo Electrónico	340	224	123	687
Línea Telefónica	1.063	1.347	822	3.232
Chat Asistido	961	1.165	614	2.740
Otros	4	6	11	21
TOTAL	2.368	2.742	1.570	6.680

Grafica No. 6



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



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En lo que se refiere a la aplicación de las encuestas en los canales no presenciales discriminadas por mes durante el cuarto trimestre de la vigencia 2023 el mes de mayor aplicación fue noviembre con 2.742 encuestas y el canal de mayor aplicación fue la línea telefónica con 3.232 encuestas durante ese periodo, en el periodo anterior fue el chat asistido con 3.757.

Cuadro No. 10

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

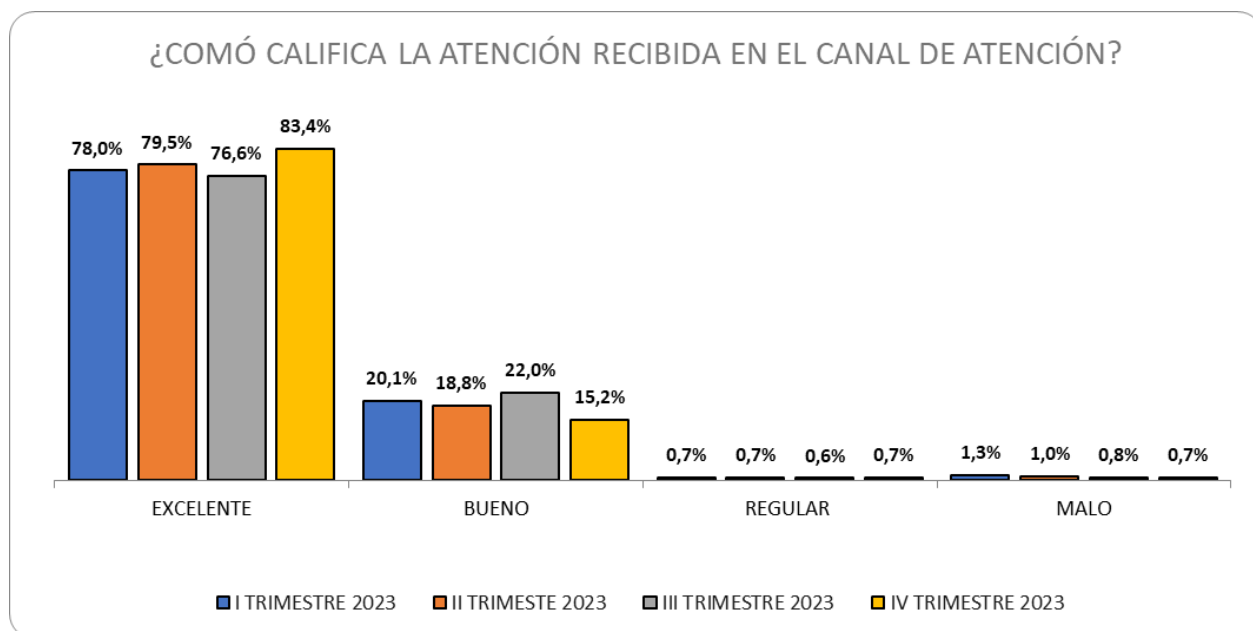
¿COMÓ CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL CANAL NO PRESENCIAL?										
CALIFICACION	I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		III TRIMESTRE 2023		IV TRIMESTRE 2023		TOTAL 2023	PROMEDIO 2023
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
EXCELENTE	6.404	78,0%	5.245	79,5%	6.163	76,6%	5.574	83,4%	23.386	79,4%
BUENO	1.520	20,1%	1.240	18,8%	1.769	22,0%	1.017	15,2%	5.546	19,0%
REGULAR	62	0,7%	47	0,7%	45	0,6%	44	0,7%	198	0,7%
MALO	87	1,3%	66	1,0%	64	0,8%	45	0,7%	262	0,9%
TOTAL	8.073	100%	6.598	100%	8.041	100%	6.680	100%	29.392	100%

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

En el Cuadro No. 10 se aprecia que, durante el cuarto trimestre del año 2023 con respecto al trimestre anterior, la calificación de Excelente se incrementó en 6,8%, la calificación buena disminuyó en 6,8%. En general la calificación en la percepción de atención de usuarios en los canales no presenciales, para el cuarto trimestre de 2023 es conforme con un 98,7% de usuarios, incrementándose en 0,1% puntos porcentuales con referencia al trimestre anterior.

De igual manera, se aprecia que, de acuerdo con la cantidad de encuestas de percepción aplicadas durante el cuarto trimestre del año 2023, con respecto al trimestre anterior, la calificación de Regular, aumento de 0,6% a 0,7%, mientras que la calificación Mala disminuyó de 0,8% a 0,7% lo cual es positivo para la entidad Distrital.

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



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

La Grafica No. 7, de acuerdo al consolidado del nivel de percepción en la atención por los canales no presenciales nos permite observar que la percepción de los usuarios con respecto a la atención en los canales no presenciales es en promedio para el nivel Excelente del 79,4%, para el nivel Bueno del 19% lo que representa un nivel de percepción conforme del 98,4% y de un 1,6% 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										
	I TRIMESTRE 2023		II TRIMESTRE 2023		III TRIMESTRE 2023		IV TRIMESTRE 2023		TOTAL 2023	PROM EDIO 2023
CONCEPTO	CAN	%	CAN	%	CAN	%	CAN	%	CANT	%
Trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención	17	11%	14	11%	13	10,1%	8	9%	52	10%
Preparación y dominio del tema	39	25%	24	20%	40	31,0%	11	12%	114	22%
Tiempo de espera al ser atendido	62	39%	58	47%	48	37,2%	54	59%	222	46%
Accesibilidad a los canales de atención no presenciales	40	25%	27	22%	28	21,7%	19	21%	114	22%
total cantidad de inconformidades	158		123		129		92		502	
Usuarios Inconformes	108	2%	113	1%	113	2%	90	1%	424	1,6%
Usuarios Conformes	5474	98%	7960	99%	6485	98%	6590	99%	26509	98,4%
TOTAL ENCUESTAS	5582	100%	8073	100%	6598	100%	6680	100%	26933	

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 99% se encuentra conforme con la atención recibida, este indicador en el trimestre anterior fue del 98% de igual manera, mientras que el restante 1% se encuentra inconforme, debido a aspectos en orden importancia, como son: Tiempo de espera para ser atendido 59%, factor que aumento 22% con referencia a la trimestre anterior, seguido de accesibilidad a los canales no presenciales con el 21% de manera similar al trimestre anterior, la preparación y dominio del tema con el 12%, disminuyendo 19% con referencia al anterior trimestre, Trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención con el 9%, lo que equivale a 1% menos al periodo anterior.

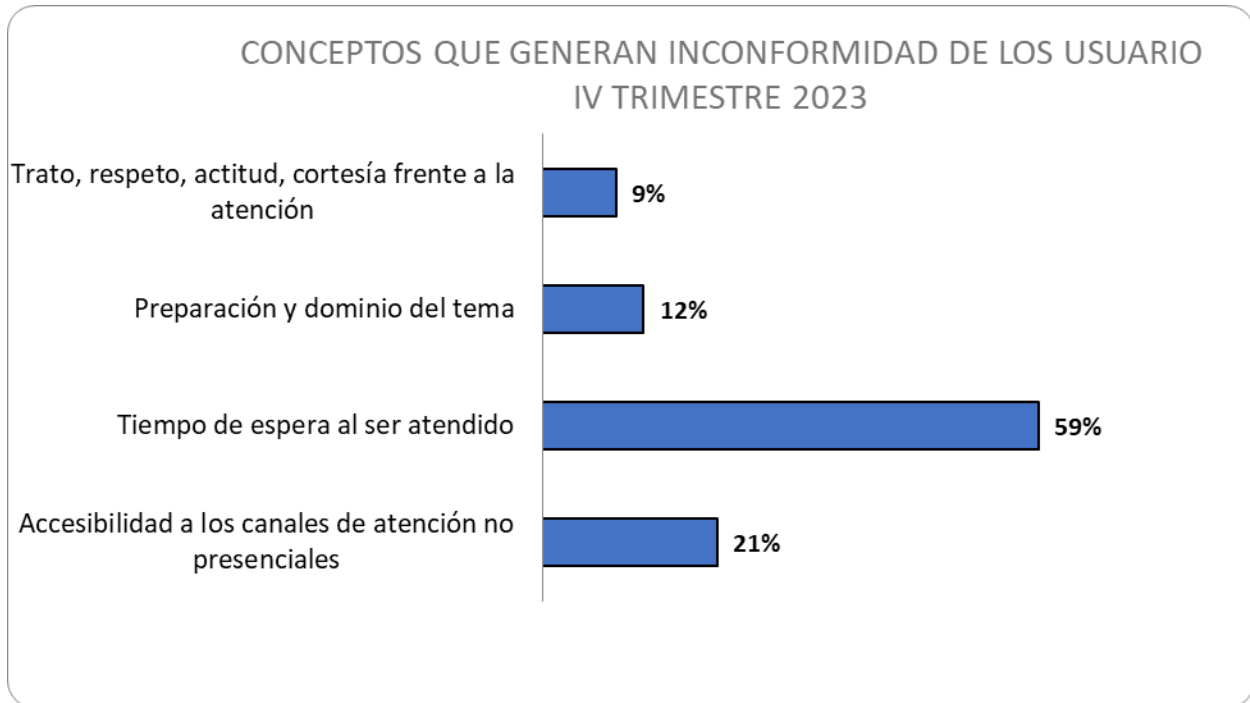
En el consolidado general de los conceptos de inconformidad frente a la atención recibida se puede observar que prevalece el tiempo de espera para ser atendido con 222 incidencias que equivalen al 46%, seguido del concepto preparación y dominio del tema con 114 incidencias y el 22% de participación, mientras que la accesibilidad a los canales representa el 22% de inconformidades con 114 ocurrencias de igual manera. Es importante revisar estos indicadores en la percepción por parte de los usuarios para de esta manera mediante su análisis implementar estrategias para la mejora continua y mejorar esta calificación.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Grafica No. 8



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

De acuerdo a lo observado en la gráfica No.8 frente a los conceptos que generaron inconformidad en la atención a través de los canales no presenciales podemos observar que el tiempo de espera para ser atendido fue el más alto con el 59% de participación con 54 incidencias, seguido de accesibilidad a los canales no presenciales con 21% y 19 ocurrencias, a continuación figura la preparación y dominio del tema con el 12% y 11 incidencias, posteriormente el concepto trato respeto y cortesía frente a la atención con el 9% de participación y 8 calificaciones. En general el nivel de percepción conforme en la atención fue del 99% y el de inconformidad del 1%.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

CALIFICACION DE LA ATENCION NO PRESENCIAL POR ORGANISMO						
ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	% DE PERCEPCION DEL USUARIO REFERENTE A LA ATENCION BRINDADA
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	21	32	148	2516	2717	98,0%
SECRETARIA DE SALUD	0	2	547	1818	2367	99,9%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	3	3	4	409	419	98,6%
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	1	0	1	197	199	99,5%
CALI 6	0	0	144	33	177	100,0%
CALI 17	1	0	0	118	119	99,2%
CALI 21	0	0	0	102	102	100,0%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	3	79	18	101	96,0%
CALI 15	0	0	16	79	95	100,0%
CALI 14	0	0	2	72	74	100,0%
CALI 19	0	0	6	40	46	100,0%
CALI 3	1	0	9	29	39	97,4%
CALI 18	0	0	1	32	33	100,0%
CALI 12	0	0	0	27	27	100,0%
Subsecretaria de Poblaciones y Etnias	0	0	18	5	23	100,0%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	7	1	6	8	22	63,6%
CALI 9	0	0	0	17	17	100,0%
CALI 4	0	0	0	16	16	100,0%
CALI 22	0	0	11	5	16	100,0%
CALI 13	0	0	10	0	10	100,0%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	3	0	0	5	8	62,5%
CALI 1	1	1	0	5	7	71,4%
CALI 20	0	0	0	6	6	100,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	1	1	1	2	5	60,0%
CALI 7	0	0	2	2	4	100,0%
Subsecretaria de Servicios de Movilidad	0	0	2	2	4	100,0%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	1	0	1	2	4	75,0%



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

CALI 8	1	0	2	0	3	66,7%
DESPACHO DEL ALCALDE	1	1	0	0	2	0,0%
Subdireccion de Tramites, Servicios y Gestion Documental	0	0	0	2	2	100,0%
Subsecretaria de Inspeccion, Vigilancia y Control	0	0	1	1	2	100,0%
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	0	2	2	100,0%
CALI 16	0	0	1	1	2	100,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	1	0	1	100,0%
Subdireccion de Gestion Estrategica del Talento Humano	1	0	0	0	1	0,0%
Subdireccion de Tesoreria Municipal	0	0	1	0	1	100,0%
Oficina Tecnica Operativa de Fiscalizacion y Determinacion de Rentas	1	0	0	0	1	0,0%
Subdireccion de Catastro Municipal	0	0	1	0	1	100,0%
Subdireccion de Innovacion Digital	0	0	0	1	1	100,0%
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	0	0	1	0	1	100,0%
Subsecretaria de Acceso a Servicios de Justicia	0	0	0	1	1	100,0%
CALI 10	0	0	0	1	1	100,0%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	1	0	1	100,0%
Total	45	44	1017	5574	6680	
% De Percepcion	0,7%	0,7%	15,2%	83,4%	100%	

Como se aprecia de las 2.717 encuestas aplicadas para la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana 2.664 fueron conformes, y 53 inconformidades para una percepción del 98%, de las 2.367 encuestas aplicadas para la Secretaria de Salud 2.365 fueron conformes y 2 no conformes para una percepción del 99,9%, el DAGMA presento un total de 419 encuestas de las cuales 413 fueron calificaciones conformes y 6 no conformidades, para una percepción del 98,6%, de las 199 encuestas aplicadas por la Subdirección de Impuestos y Rentas 198 fueron a conformidad y se presentó solo una no conformidad para una precepción del 99,5%, el CALI No.6 aplico 177 encuestas todas a conformidad para una percepción del 100%.

Es importante mencionar que para la aplicación de estas encuestas es el usuario el que determina su aplicación o no mediante el link en el caso de los canales virtuales, y en el 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 Cuarto Trimestre 2023

CALIFICACION DE LA ATENCION NO PRESENCIAL POR ORGANISMO					
ORGANISMO	Correo Electrónico	Línea Telefónica	Chat Asistido	Otros	TOTAL
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	241	2314	154	8	2717
SECRETARIA DE SALUD	7	0	2360	0	2367
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	9	217	193	0	419
Subdireccion de Impuestos y Rentas Municipales	196	0	3	0	199
CALI 6	4	171	2	0	177
CALI 17	23	96	0	0	119
CALI 21	0	102	0	0	102
SECRETARIA DE EDUCACION	92	0	1	8	101
CALI 15	0	95	0	0	95
CALI 14	2	72	0	0	74
CALI 19	21	25	0	0	46
CALI 3	5	21	13	0	39
CALI 18	4	29	0	0	33
CALI 12	0	27	0	0	27
Subsecretaria de Poblaciones y Etnias	12	11	0	0	23
SECRETARIA DE MOVILIDAD	21	0	1	0	22
CALI 9	8	9	0	0	17
CALI 4	0	16	0	0	16
CALI 22	4	10	2	0	16
CALI 13	0	10	0	0	10
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	8	0	0	0	8
CALI 1	5	1	1	0	7
CALI 20	2	4	0	0	6
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	2	0	3	0	5
CALI 7	0	0	2	2	4
Subsecretaria de Servicios de Movilidad	3	0	1	0	4
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	3	0	1	0	4
CALI 8	1	2	0	0	3
DESPACHO DEL ALCALDE	2	0	0	0	2
Subdireccion de Tramites, Servicios y Gestion Documental	1	0	1	0	2



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACION CIUDADANA

Subsecretaria de Inspeccion, Vigilancia y Control	1	0	1	0	2
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	0	2	2
CALI 16	2	0	0	0	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0	0	0	1
Subdireccion de Gestion Estrategica del Talento Humano	0	0	0	1	1
Subdireccion de Tesoreria Municipal	1	0	0	0	1
Oficina Tecnica Operativa de Fiscalizacion y Determinacion de Rentas	1	0	0	0	1
Subdireccion de Catastro Municipal	0	0	1	0	1
Subdireccion de Innovacion Digital	1	0	0	0	1
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	1	0	0	0	1
Subsecretaria de Acceso a Servicios de Justicia	1	0	0	0	1
CALI 10	1	0	0	0	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	1
Total	687	3232	2740	21	6680
%	10,3%	48,4%	41,0%	0,3%	100%

Como se aprecia de 2.717 encuestas aplicadas por la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana 2.314 fueron aplicadas por medio de la línea telefónica, de las 2.367 encuestas aplicadas por la Secretaria de Salud .2.360 fueron realizadas a través del chat asistido, de las 419 encuestas aplicadas por el DAGMA 217 fueron aplicadas a través de la línea telefónica y 193 por medio del chat asistido, de las 199 encuestas aplicadas por la Subdirección de Impuestos y Rentas, 196 fueron a través del correo electrónico, de las 177 encuestas aplicadas en el CALI No. 6, 171 fueron a través de la línea telefónica.

En términos generales el 48,4% de las encuestas en los canales no presenciales fueron aplicadas a través de la línea telefónica, el 41% a través del chat asistido y el 10,3% 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 6,7%, y presento un aumento de 5,7% de su aplicación a través del chat asistido, frente a la aplicación a través del correo electrónico esta disminuyo un 1% 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 2023 de aplicación encuestas presenciales se aplicaron un total de 109.178 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 46,1% con 50.355 aplicaciones, seguido de la radicación de PQRS con un promedio del 24,5% y 26.854 aplicaciones, mientras que la solicitud de orientación obtuvo un promedio del 21,9% con 23.790 aplicaciones de encuestas, en términos generales, la percepción excelente prevalece con un promedio del 90,5% con un total de 98.900 calificaciones excelentes. Seguida de la calificación buena con él 9,3% con 10.141 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 y solo el 0.2% se sintieron inconformes con la atención 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 78,5% con 185 calificaciones, seguido del concepto otros con el 18% y 45 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 aplicaron un total de 29.392 encuestas.

El consolidado anual nos permite observar que el mayor promedio de aplicación de las encuestas se presenta en la línea telefonica con el 50,9% de participación y 14.895 aplicaciones, seguida del chat asistido con el 36,2% y 10.583 aplicaciones, a continuación figura el correo electrónico con el 12,4% y 3.662 aplicaciones.

En nivel de percepción en la atención por los canales no presenciales durante el 2023 nos permite observar que la percepción de los usuarios con respecto a la atención en los canales no presenciales fue en promedio para el nivel Excelente del 79,4%, para el nivel Bueno del 19% lo que representa un nivel de percepción conforme del 98,4% y de un 1,6% en promedio de percepción no conforme para los canales no presenciales.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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 46% de participación en promedio con 222 incidencias, seguido de la preparación y dominio del tema con el 22% en promedio y 114 incidencias, al igual que la accesibilidad a los canales de atención no presenciales con el 22% y 114 ocurrencias.

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

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

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 diferentes Organismos de la Entidad Distrital; con el objetivo de fortalecer conocimiento



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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