

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

ACTA No. 4112.020.34.1.21	FECHA:	06/May/2022
	HORA INICIAL:	02:30 pm
	HORA FINAL:	04:00 pm
OBJETIVO: Realizar análisis del informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al primer trimestre de 2022.	LUGAR: Oficina Planeación -Calidad Piso 2 - Secretaría de Gobierno	

Asistentes: Laura Isabel López Rodríguez - Contratista, Jose Luis Cano Hormaza - Contratista.

AUSENTES: No aplica

INVITADO: No aplica

ORDEN DEL DÍA:

1. Analizar informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al primer trimestre de 2022.
2. Analizar los datos correspondientes a la percepción en la atención al usuario, por el canal presencial y canales no presenciales.
3. Definir acciones de mejoras.

DESARROLLO:

1. Analizar informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al primer trimestre de 2022.

Se dió inicio a la reunión con el análisis del informe remitido por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental mediante oficio No. 202241370300005314 del 05 de Mayo de 2022.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

Comunicaciones recibidas en la Secretaría de Gobierno:

CODIGO	TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
4112	Denuncias sobre hechos de corrupción		1		1
	Entes de Control	1	1	3	5
	Incidente de Desacato		2		2
	Otros	50	89	97	236
	Petición entre Autoridades	2	2	6	10
	Petición de Información	10	9	7	26
	Petición General	5	12	23	40
	Reclamo	2	1		3
	Solicitud			2	2
	Tutela	1	1		2
4112 Total		71	118	138	327

Se evidenció que respecto al primer semestre de 2022 se recibieron en total 327. De las cuales, el 72% corresponde a la tipificación de “Otros”, es importante mencionar que dentro de esta tipificación se reciben comunicaciones informativas que no requieren respuesta por parte del organismo, el 12% corresponde a “petición de general” y el 7% a “Peticiones de información”, se verificó que los demás tipos de comunicaciones no cuentan con una participación representativa sobre el total de los radicados recibidos.

Sin embargo se pudo evidenciar que durante el primer trimestre ingresaron al Organismo comunicaciones tipificadas como tutela, incidente de desacato, entes de control, petición entre autoridades, denuncias sobre presuntos hechos de corrupción y reclamo, por lo cual la Secretaría de Gobierno en aras de verificar la trazabilidad de los radicados correspondientes a las tipificaciones mencionadas, solicitó a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, la base de datos con la cual se elaboró el informe del Primer Trimestre.

Se procedió a revisar los radicados que ingresaron al Organismo como Tutelas y se pudo verificar que de los dos (2) radicados que ingresaron ninguno era competencia de la Secretaría de Gobierno, razón por la cual se contestaron en los tiempos establecidos

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

solicitando la desvinculación del trámite constitucional a razón de que el Organismo carecía de facultades procesales para su contestación.

Acto seguido se procedió a revisar los radicados que ingresaron al Organismo como Denuncias sobre hechos de corrupción, donde se pudo verificar que la única denuncia que ingresó al Organismo fue debidamente tramitada y contestada dentro de los términos legales por la Oficina Asesora de Transparencia.

A continuación se verificó la trazabilidad de las comunicaciones radicadas como Solicitudes de Entes de control y se evidenció que las dos (2) se les dió trámite en los tiempos establecidos por la Norma Vigente.

Seguidamente se analizó la trazabilidad del radicado que ingresó al Organismo como Incidente de Desacato, y se verificó que se dió trámite y respuesta a la comunicación, dentro de los términos establecidos en la normatividad, donde se solicita al respectivo juez rechazar la solicitud debido a que se demostró que la Secretaría de Gobierno realizó las acciones necesarias para dar respuesta al peticionario.

A continuación se analizó la trazabilidad de los radicados que ingresaron al Organismo como Reclamo, y se verificó que durante el trimestre ingresaron al Organismo tres (3) radicados de los cuales a dos (2) se les dio traslado por competencia a la Registraduría Nacional y a Emcali respectivamente y a uno (1) se dió trámite y respuesta dentro del término establecido por la normatividad vigente.

Seguidamente se analizó la trazabilidad de los radicados que ingresaron al Organismo como Peticiones de autoridades, y se verificó que durante el trimestre se dió trámite y respuesta a cuatro comunicaciones, todas de competencia del Organismo y dentro del término establecido por la normatividad vigente.

Respecto a la atención oportuna de las comunicaciones se logró evidenciar que al interior del organismo las comunicaciones que mayor presentan un porcentaje de respuestas corresponden a "Petición General" y "otros" con 41 respuestas con una representación del 32% respectivamente.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

Etiquetas de fila	ORGANISMO	# Respuestas	Suma de A TIEMPO	Suma de VENCIDO
4112	4112.010-DESPACHO DEL ALCALDE	2	0	2
	Otros-otros	2	0	2
	4112.020-SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	0	1
	Petición-peticion general	1	0	1
	4112.030-OFICINA DE LA SECRETARIA	3	0	3
	PRMADA	3	0	3
	Otros-otros	3	0	3
	DESPACHO DEL ALCALDE	32	31	1
	Entes de Control	2	2	0
	Otros	11	10	1
	Peticion entre Autoridades	2	2	0
	Peticion de Informacion	1	1	0
	Peticion General	12	12	0
	Reclamo	4	4	0
	Oficina Asesora de Transparencia	8	8	0
	Denuncias sobre hechos de corrupción	1	1	0
	Otros	2	2	0
	Solicitud	5	5	0
	Oficina de Comunicaciones	7	4	3
	Peticion General	7	4	3
	Oficina de la Secretaria Privada	76	60	16
	Otros	30	25	5
	Peticion entre Autoridades	2	2	0
	Peticion de Informacion	27	16	11
	Peticion General	17	17	0
	Oficina de Relaciones y Cooperación	2	1	1
	Otros	1	1	0
	Peticion entre Autoridades	1	0	1
	SECRETARIA DE GOBIERNO	42	24	18
	Entes de Control	5	3	2
	Incidente de Desacato	2	1	1
	Otros	4	3	1
	Peticion entre Autoridades	3	3	0
	Peticion de Informacion	11	4	7
	Peticion General	12	8	4
	Tutela	5	2	3
Total 4112		173	128	45

Así mismo se evidenció que en materia de cumplimiento en la gestión de las comunicaciones que son radicadas, la Secretaría de Gobierno realiza gestión al interior que permite aumentar dicho indicador de eficiencia.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

GESTIÓN DE RESPUESTAS I TRIMESTRE

CODIGO	ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	TOTAL
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	128	74%	45	26%	173

Realizando el comparativo trimestral se pudo observar que respecto del IV trimestre del año 2021 en el Organismo se aumento el indicador en 2 puntos porcentuales tal como se evidencia en la siguiente tabla:

- Comparativo Trimestral de eficiencia

	OCT - DIC 2021	ENE-MAR 2022
Secretaría de Gobierno	72%	74%

De lo anterior se puede establecer que si bien existen aspectos por mejorar, la Secretaría de Gobierno realiza gestión permanente para dar cumplimiento en la gestión de las comunicaciones.

Satisfacción del Usuario.

En la entidad se aplicaron 12.575 encuestas durante el I trimestre, en un total de 18 Organismos, donde el nivel de satisfacción general de los encuestados se encuentra entre “bueno” con una participación del 13% y “excelente” con una participación del 84%.

Respecto al nivel de satisfacción en la Secretaría de Gobierno se evidenció que para el primer trimestre en total se recibieron 10 encuestas de satisfacción por Respuestas a Derechos de Petición lo que corresponde al 0.08% sobre el total de encuestas de satisfacción aplicadas en la Entidad, la calificación obtenida fue el 100% de conformidad respecto a la atención brindada, donde se resalta el compromiso de los funcionarios y contratistas del Organismo respecto al servicio que se le brindada a los ciudadanos.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

Nivel de Satisfacción Secretaría de Gobierno

ORGANISMO	BUENO	EXCELENTE	Total general
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	9	10
Respuesta a Derechos de Petición	1	9	10
Total general	1	9	10

Ejes temáticos.

Se procedió a realizar el análisis de los resultados obtenidos en relación a la aplicación de los ejes temáticos reportados por la STS y GD, en su informe trimestral:

Etiquetas de fila	Entes de Control	Petición entre Autoridades	Petición de Información	Petición General	Reclamo	Tutela	Total general
4112020	2	4	11	18	3	2	40
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	4	11	18	3	2	40
asesoría y acompañamiento		1					1
informes			4	4	1	1	10
oferta de pauta				1			1
remisión de documentos	1			1			2
solicitud de certificaciones publicación, premios, otras				1			1
solicitud de información	1	3		7	2	1	14
solicitudes de cita				4			4
solicitudes de copias de decretos resoluciones y acuerdos			7				7
Total general	2	4	11	18	3	2	40

Se pudo visualizar que en total se reporta la aplicación de los ejes temáticos a 40 comunicaciones recibidas en el Organismo correspondiente al 12% del total de los radicados que ingresaron, lo cual evidencia una baja aplicación de los mismos, sin embargo, analizando la base de datos suministrada por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional se pudo evidenciar que de las 327 comunicaciones que ingresaron al Organismo 244 comunicaciones cuentan con la aplicación del respectivo eje temático modificando en índice de eficiencia aumentando del 12% al 75%. Lo anterior evidencia un

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

error de cálculo en el Informe trimestral suministrado por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental. Por lo que la Secretaría de Gobierno procedió a recalcular el indicador.

- Aplicación de Ejes temáticos analizados por la Secretaría de Gobierno

	Otros	Peticion entre Autoridades	Peticion de Informacion	Peticion General	Reclamo	Tutela	Denuncias sobre hechos de corrupción	Entes de Control	Incidente de Desacato	Total General
agradecimientos y reconocimiento	3									3
asesoría y acompañamiento	2	1								3
denuncias sobre presuntos hechos de corrupción y contra la ética publica	2									2
designaciones	2									2
eventos	37									37
informes	72		4	4	1	1				82
oferta de pauta	14			1						15
proyectos de acuerdo	1									1
remisión de documentos	8			2						10
solicitud de certificaciones publicación, premios, otras				3						3
solicitud de información	18	3	2	7	2	1	1	1	1	36
solicitud de publicación de edictos	11									11
solicitudes	1									1
solicitudes de cita	11			5						16
solicitudes de copias de decretos resoluciones y acuerdos	3		16	2						21
trámite interno documentos para firma alcalde	1									1
									Total	244

Lo anterior demostrando el esfuerzo de los funcionarios y contratistas de la Secretaría de Gobierno en el cumplimiento del lineamiento. No obstante se deja constancia de que se continuarán ahondando en las campañas de apropiación del lineamiento para que el Organismo cumpla con el 100% de aplicación de los ejes temáticos a las comunicaciones que son radicadas por parte de los ciudadanos.

2. Analizar los datos de la percepción en la atención al usuario, por el canal presencial y canales no presenciales.

- Percepción en la Atención de la Secretaría de Gobierno.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

Respecto a las encuestas de percepción en la atención por canales presenciales, el Distrito de Santiago de Cali aplicó durante el I trimestre de 2022 un total de 34.757 encuestas en los diferentes puntos de atención con los que cuenta. Es importante mencionar que la Secretaría de Gobierno no tiene ventanilla de atención a usuarios, por lo tanto las comunicaciones que se reciben en el Organismo provienen de la ventanilla única de la Alcaldía de Cali y el correo electrónico contactenos@cali.gov.co.

Así las cosas la Secretaría de Gobierno en relación a la atención presencial recibió una calificación satisfactoria proveniente de 1 encuesta relacionadas con la radicación de las diferentes gestiones que se realizan en la Entidad.

CALIFICACION DE LA ATENCION PRESENCIAL						
ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	NIVEL DE PERCEPCION DEL USUARIO
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	1	1	100%

Se evidenció que para el primer trimestre de 2022 la gestión con mayor concurrencia en la Secretaría de Gobierno, fue la Gestión de trámites y servicios con una participación del 100% de radicaciones en el punto.

¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?									
ORGANISMO	Radicacion de PQRS	Radicacion de tramites	Solicitud de orientacion	Gestion de tramites y servicios	Notificaciones	Recibo de respuesta	otros	paz y salvo	TOTAL
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	1	0	0	0	0	1

Respecto a la atención no presencial, en la Secretaría de Gobierno las reparticiones administrativas que recibieron una calificación por parte de los usuarios fueron el Despacho Alcalde con un registro total de 6 encuestas de las cuales 4 se encuentran con la calificación de “excelente” con una participación del 67% y 2 se encuentran en la calificación de “malo” con una participación del 33% la Oficina de Comunicaciones con un registro de 2 encuestas de las cuales 1 se encuentra con la calificación de “excelente” con una participación del 50% y 1 se encuentran en la calificación de “malo”, con una participación del 50% y la Oficina Asesora de Transparencia con un registro total de 2 encuestas cuya favorabilidad correspondió al 100%, lo que demuestra que en términos generales el 72% de los peticionarios se encuentran conformes con la atención recibida, lo que da fe del compromiso

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

por parte de los funcionarios y contratistas hacia el cumplimiento de los lineamientos recibidos por el líder del proceso.

CALIFICACION DE LA ATENCION NO PRESENCIAL						
ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	NIVEL DE PERCEPCION DEL USUARIO
DESPACHO DEL ALCALDE	2	0	4	0	6	67%
Oficina Asesora de Transparencia	0	0	2	0	2	100%
Oficina de Comunicaciones	1	0	0	1	2	50%

Así mismo en relación a la atención no presencial, el canal de atención más utilizado por los usuarios correspondió al correo electrónicos con un total de 9 radicados por este medio y 1 por el chat asistido, lo que evidenció que los usuarios se sienten más agusto realizando solicitudes por medio de correo electrónico.

CANAL DE ATENCION NO PRESENCIAL POR ORGANISMO					
ORGANISMO	Correo Electrónico	Línea Telefónica	Chat Asistido	Otros	TOTAL
DESPACHO DEL ALCALDE	6	0	0	0	6
Oficina Asesora de Transparencia	2	0	0	0	2
Oficina de Comunicaciones	1	0	1	0	2

3. Definir acciones de mejoras.

- Continuar con el seguimiento semanal a la gestión de las comunicaciones para mejorar el índice de respuesta al usuario.
- Promover al interior de la Secretaría de Gobierno la aplicación de las encuestas de satisfacción por la entrega de respuestas a derechos de petición y otras actividades misionales.
- Realizar mayor seguimiento en la recepción del Despacho Alcalde y Despacho de la Secretaría de Gobierno la aplicación de las encuestas de atención al usuario.
- Realizar seguimiento a la aplicación de Ejes tematicos en el Organismo con el fin de alcanzar la meta de aplicar el lineamiento al 100% de comunicaciones.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

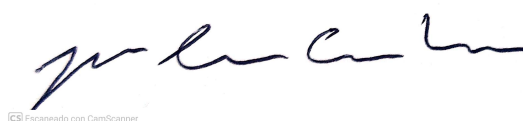
OBSERVACIONES GENERALES (Propuestas, Cambios y/o Acciones):

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNIÓN		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
<ul style="list-style-type: none"> • Dar continuidad y seguimiento a las acciones de mejora identificadas. • Elaborar el acta de reunión del análisis del informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al cuarto trimestre de 2021. 	José Luis Cano	06/may/2022
	Laura López	08/may/2022

Firmas (responsables)



LAURA ISABEL LÓPEZ RODRÍGUEZ
Contratista
Secretaría de Gobierno



JOSE LUIS CANO HORMAZA
Contratista
Secretaría de Gobierno

Revisó: Laura Isabel López Rodríguez – Contratista