 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

ACTA No 4112.020.34.1.28	FECHA:	10/ago/2021
	HORA INICIAL:	02:30 pm
	HORA FINAL:	03:30 pm
OBJETIVO: Realizar análisis del informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al segundo trimestre de 2021		LUGAR: Oficina Planeación-Calidad Piso 2 - Secretaría de Gobierno

ASISTENTES: Ana Carolina Jaraba García - Profesional Universitario, Laura Isabel López Rodríguez – Contratista.

AUSENTES: No Aplica


INVITADOS: No Aplica

ORDEN DEL DÍA:

1. Analizar informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al segundo trimestre de 2021
2. Analizar informe Medición de la Percepción de la Atención al Usuario segundo trimestre de 2021
3. Revisar comunicaciones pendientes por atender en el organismo con corte a Junio 30 de 2021 e Identificación de causas
4. Definir acciones de mejoras

DESARROLLO:

1. Se procedió a realizar el respectivo análisis, cuyo informe fue remitido a través de la Circular informativa con radicado N° 202141370300123714 del 03 de Agosto de 2021, donde se observó:

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>ACTA DE REUNIÓN</p>	MAGT04.03.14.12.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020


Durante el segundo trimestre del año 2021 se recibieron 81.237 comunicaciones en la Administración Distrital de las cuales 552 fueron recibidas en la Secretaría de Gobierno y 71 en el Despacho del Alcalde.

Es de aclarar que en la socialización por parte de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental se informó que respecto al informe de Servicio al Ciudadano segundo trimestre 2021, se evidencian inconsistencias en los datos suministrados por la base de datos de la plataforma MIRAVE.

CODIG	TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
4112	1 - peticion general	101	36	87	224
	11 - peticion prioritaria	1	1	1	3
	12 - Entes de Control	4	8	3	15
	13 - incidente de desacato	2			2
	19 - otros	73	35	85	193
	2 - peticion de informacion	2		1	3
	20 - peticion entre autoridades	15	7	5	27
	374 - sugerencias	1			1
	375 - denuncias sobre hechos de corrupción	1			1
	388 - Sentencia	3		3	6
	389 - Impugnación		9		9
	390 - Sentencia Favorable	3	2	6	11
	8 - tutela	10	6	6	22
	Entes de Control			1	1
	Otros	6		20	26
	Peticion entre Autoridades			1	1
	Peticion Consulta			1	1
	Peticion de Informacion			1	1
	Peticion General			46	46
	Solicitud	7	7	15	29
Total 4112		229	111	282	622

Trámites y servicios recibidos en la Secretaría de Gobierno

CODIG	TIPO	JUNIO	Total general
4112	180 - acciones pedagógicas en tránsito a grupo organizados y no organizados	1	1
Total 4112		1	1

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MAGT04.03.14.12.P03.F06
			VERSIÓN 1
	ACTA DE REUNIÓN		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 29/sep/2020


De un total de 623 comunicaciones recibidas en el periodo abril a junio, el 43.4% corresponde a petición general y el 33% a “otros”, es importante aclarar que en la tipificación otros no todas son solicitudes, ya que algunas ingresan como comunicaciones informativas. Los demás tipos de comunicación presentan un porcentaje menor al 1%.

Se revisaron las comunicaciones que fueron recibidas como tutela y se encontró que de las 22 que reporta el informe a 10 tutelas se les dio el trámite y respuesta que era requerido y 12 tutelas corresponden a radicados que se encuentran repetidos.

Así mismo se revisó la comunicación que fue recibida como trámite y se encontró que dicha solicitud fue mal tipificada ya que realmente corresponde a una solicitud de exención de pico y placa, la cual fue contestada al peticionario mediante radicado No. 202141120200035391 de fecha junio 16 de 2021.

Respecto a la atención oportuna de las comunicaciones el informe reportó que al interior del organismo el trámite que mayor presenta un promedio de respuesta superior al estipulado en la norma es el tipificado como petición general, seguido del trámite tipificado como otros.

Etiqueta	ORGANISMO	<u>tiempo_dias</u>	# Respuestas	Suma de A TIEMPO	Suma de VENCIDO
4112	Oficina Asesora de Transparencia		16	8	8
	Solicitud	15	10	4	6
	1 - <u>petición general</u>	15	1	0	1
	19 - otros	15	1	1	0
	375 - denuncias sobre hechos de corrupción	15	4	3	1
	DESPACHO DEL ALCALDE		57	33	24
	<u>Peticion General</u>	30	1	1	0
	1 - <u>petición general</u>	15	3	0	3
		30	3	2	1
	19 - otros	15	36	23	13
	12 - Entes de Control	10	10	5	5
	20 - <u>petición entre autoridades</u>	10	4	2	2
	Oficina de Comunicaciones		29	14	15
	<u>Peticion General</u>	30	1	1	0
	167 - <u>petición</u>	15	1	1	0
	1 - <u>petición general</u>	15	2	0	2
		30	9	5	4
	19 - otros	15	3	2	1
	12 - Entes de Control	10	1	1	0
	20 - <u>petición entre autoridades</u>	10	8	1	7
	168 - informativa	15	1	0	1
	8 - tutela	2	3	3	0
	OFICINA DE LA SECRETARIA PRIVADA		64	40	24
	1 - <u>petición general</u>	15	6	0	6
		30	42	36	6
	19 - otros	15	13	3	10
	11 - <u>petición prioritaria</u>	15	1	0	1
	12 - Entes de Control	10	1	0	1
	20 - <u>petición entre autoridades</u>	10	1	1	0

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)	MAGT04.03.14.12.P03.F06	
		VERSIÓN	1
	ACTA DE REUNIÓN		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 29/sep/2020


Etiqueta	ORGANISMO	tiempo dias	# Respuestas	Suma de A TIEMPO	Suma de VENCIDO
	SECRETARIA DE GOBIERNO		421	283	138
	167 - <u>peticion</u>	15	7	2	5
	1 - <u>peticion general</u>	15	97	32	65
		30	220	205	15
	0 - <u>solicitud</u>	15	4	0	4
	19 - <u>otros</u>	15	43	16	27
	2 - <u>peticion de informacion</u>	20	1	1	0
	11 - <u>peticion prioritaria</u>	15	6	2	4
	12 - <u>Entes de Control</u>	10	3	3	0
	20 - <u>peticion entre autoridades</u>	10	21	7	14
	8 - <u>tutela</u>	2	5	4	1
		1	4	1	3
		3	3	3	0
	388 - <u>Sentencia</u>	1	3	3	0
		48	3	3	0
	13 - <u>incidente de desacato</u>	15	1	1	0
	OFICINA DE RELACIONES Y COOPERACION		1	1	0
	1 - <u>peticion general</u>	15	1	1	0
	total 4112		588	379	209

Sin embargo, revisando el tiempo estipulado de respuesta para cada una de las tipificaciones de las comunicaciones se evidenció que el informe presentó errores en los meses de enero y febrero con el tiempo de respuesta para el caso de peticiones generales ya que aparecen con tiempo de máximo de respuesta de 15 días, cuando lo estipulado en el decreto 491 de 2020 Art. 5 “Ampliación de los términos para atender las peticiones”, es que las peticiones deberán resolverse en un máximo de 30 días hábiles siguientes a su recepción. Por tanto se evidenció que este error generó inconsistencias en el indicador de porcentaje de respuestas a tiempo en el organismo.

Así mismo se reportó que para el segundo trimestre del año 2021 la dinámica de comportamiento para la gestión de respuesta es el siguiente:

Gestión de Respuesta Enero - Junio 2021:

CODIGO	ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	TOTAL
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	379	64%	209	36%	588

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MAGT04.03.14.12.P03.F06
			VERSIÓN 1
	ACTA DE REUNIÓN		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 29/sep/2020

Con respecto a las 588 respuestas recibidas en la Secretaría de Gobierno en los meses de Enero a Junio de 2021, se evidenció en el informe que el 36% de estas incurrieron en falencias en el trámite oportuno de las comunicaciones, ya que presentan promedio de días superior a lo dispuesto en la norma, mientras que el 64% de las respuestas fueron atendidas en los tiempos estipulados.


Evidenciando las diferentes inconsistencias con el reporte enviado por parte de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, se procedió a realizar una revisión detallada de la base de datos de todas la comunicaciones externas recibidas en el primer semestre en el organismo, donde se ratificó el error en los tiempos de respuesta de las peticiones generales en los meses de enero y febrero y también se evidenció que existen 171 radicados que al verificar la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental MIRAVE en la plataforma se visualiza el radicado de respuesta pero este no se registra en el reporte emitido por el mismo sistema.

Seguido a esta revisión se procedió a realizar nuevamente los cálculos del indicador de Gestión de Respuesta y se obtuvo el siguiente resultado:

Organismo	A tiempo	% A Tiempo	Vencido	% Vencido	Total
Secretaría de Gobierno	518	68,25%	241	31,75%	759

De los resultados obtenidos se observó que el total de respuestas emitidas por el organismo fueron 759, la cantidad de respuestas que se emitieron dentro de los tiempos establecidos en la norma pasan de 379 a 518 cuyo porcentaje de representación corresponde al 67,59%, mientras que las respuestas que se emitieron superando los tiempos estipulados pasaron de 209 a 241 y su porcentaje de representación corresponde al 32,41%. Este porcentaje alto de comunicaciones atendidas fuera de los términos fué debido al alto volumen de peticiones de exención de pico y placa, que a la fecha el organismo ya se puso al día con las respectivas respuestas, sin embargo con el traslado de este trámite a la Secretaría de Movilidad y las gestiones a realizar por el organismo, se disminuirá considerablemente este porcentaje de vencidos.


Comparando los resultados que reporta la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental se puede evidenciar que los errores que está teniendo el Sistema de Gestión

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>ACTA DE REUNIÓN</p>	MAGT04.03.14.12.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

Documental MIRAVE afecta los indicadores de gestión del Organismo en 4.25 puntos porcentuales aproximadamente.

Teniendo en cuenta lo anterior se informará a DATIC y la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental de las inconsistencias que se están presentando con la plataforma MIRAVE en aras de que se realicen los respectivos ajustes y obtener información confiable al momento de emitir los reportes de gestión.

Comparativo:

CODIGO	ORGANISMO	IV TRIM 2020	ENE-MAR 2021	ENE-JUN 2021	Gráfico
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	97%	57%	64%	


Al respecto se observó que no se está comparando entre trimestres sino que se está comparando el primer trimestre con el primer semestre, mostrando un aumento de 7 puntos porcentuales. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, estos datos no corresponden a la realidad de la gestión oportuna de la Secretaría de Gobierno por los términos de tiempo que no se ajustaron en la respuesta de las peticiones generales y porque existen radicados con respuesta evidenciada en el Sistema de Gestión Documental MIRAVE, pero que no es reportada en los informes emitidos por el mismo.

Satisfacción de trámites y servicios

Durante el segundo trimestre se realizaron 11.903 encuestas de satisfacción correspondientes a la atención de trámites o servicios y respuestas a derechos a petición de las cuales 6 encuestas fueron registradas en el Organismo, en las que la calificación recibida refleja que el 100% de los usuarios manifestó estar satisfecho con los trámites, productos o servicios otorgados por el organismo con una calificación excelente para la entidad.

Así mismo se registraron 11 encuestas de satisfacción sobre eventos realizados por la Secretaría de Gobierno las cuales los participantes manifestaron estar 100% satisfechos con los eventos realizados.

También se recibieron 2 encuestas de satisfacción sobre productos entregados donde los usuarios manifestaron estar satisfechos en un 100% con el producto entregado.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MAGT04.03.14.12.P03.F06
			VERSIÓN 1
	ACTA DE REUNIÓN		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 29/sep/2020

Mediante comunicación con el radicado No. 202141120200076654 se realizó el reporte de los soportes de remisión de dieciséis (16) correos electrónicos donde se solicita el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.

2. Analizar informe Medición de la Percepción de la Atención al Usuario segundo trimestre de 2021.


Se realizó el análisis de los tipos de gestión realizada por los usuarios en los puntos de atención de cada Organismo de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, segundo trimestre de 2021, es de anotar 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, se recibieron al interior del organismo dos (2) solicitudes presenciales de paz y salvo las cuales fueron atendidas y la percepción de atención recibida por parte de los usuarios fue catalogada como buena y excelente, lo que exalta el compromiso de los funcionarios y contratistas de la Secretaría de Gobierno.

Percepción en la Atención Secretaria de Gobierno

CALIFICACION DE LA ATENCION PRESENCIAL

ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	NIVEL DE PERCEPCION DEL USUARIO
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	1	1	2	100%

Respecto de la atención por canales no presenciales que suministra el organismo, se reportaron 9 encuestas discriminadas por repartición administrativa así: Despacho Alcalde 4 encuestas con 75% de percepción favorable, Secretaria de Gobierno 4 encuestas con 25% de percepción favorable y la oficina de comunicaciones 1 encuesta con 100% de percepción favorable.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MAGT04.03.14.12.P03.F06
			VERSIÓN 1
	ACTA DE REUNIÓN		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 29/sep/2020

CALIFICACION DE LA ATENCION NO PRESENCIAL

ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	NIVEL DE PERCEPCION DEL USUARIO
DESPACHO DEL ALCALDE	0	1	1	2	4	75%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	1	0	1	4	25%
Oficina de Comunicaciones	0	0	0	1	1	100%

CANAL DE ATENCION NO PRESENCIAL POR ORGANISMO

ORGANISMO	VIRTUAL	TELEFONICO	TOTAL USUARIOS
DESPACHO DEL ALCALDE	4	0	4
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	0	4
Oficina de Comunicaciones	1	0	1

Es importante anotar que el informe no reporta el tipo de servicio solicitado por el canal no presencial ni la inconformidad de los usuarios que se manifestaron negativamente frente al servicio prestado, sin embargo, la Secretaría de Gobierno realizará acciones de mejora que permitan prestar un servicio de conformidad para el usuario.


3. Revisión de comunicaciones pendientes por atender en el organismo con corte al 30 de Junio de 2021 e Identificación de causas:

Se realizó la revisión de las comunicaciones pendientes por atender en el organismo con corte a 30 de junio de 2021, y se reportaron como vencidas 87 solicitudes.

De las 87 solicitudes vencidas, 20 solicitudes se les dio traslado por no ser competencia del organismo y aún habiéndose trasladado siguen pendientes al organismo donde ingresó la solicitud, 14 solicitudes ya se encuentran finalizadas, 11 solicitudes se encuentran pendientes por cargar el acuse de recibo, 26 presentan un error en el sistema de gestión documental y 16 se encuentran pendientes de trámite a la fecha de corte del informe.

Se hizo el respectivo análisis y de acuerdo a los datos arrojados por el Sistema de Gestión Documental se identificaron las siguientes causas:

- Fallas técnicas del Sistema de Gestión Documental MIRAVE al no finalizar los casos que se encuentran con respectiva respuesta y acuse de recibido y radicados ingresados a una bandeja GRO no existente.
- Falta de carga de los acuses de recibido por parte del CDC.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MAGT04.03.14.12.P03.F06
			VERSIÓN 1
	ACTA DE REUNIÓN		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 29/sep/2020


- Masiva radicación de solicitudes de exención de pico y placa.
- Trámite de comunicaciones con incumplimiento de lo definido en la Ley 1755 de 2015.
- Las solicitudes que se trasladan a otro organismo por no competencia siguen activas en el usuario inicial hasta que el usuario al cual se le trasladó no realice la respectiva gestión y cierre del caso.

4. Teniendo en cuenta el informe enviado se dará continuidad a las siguientes acciones de mejora:

- ✓ Continuar con el seguimiento semanal a la gestión de las comunicaciones para mejorar el índice de respuesta al usuario.
- ✓ Remitir correos electrónicos recordatorios a los usuarios del organismo con comunicaciones vencidas.
- ✓ Reportar a DATIC y la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental de las inconsistencias que se están presentando con la plataforma MIRAVE en aras de que se realicen los respectivos ajustes y obtener información confiable al momento de emitir los reportes de gestión.
- ✓ Recordar la aplicación y registro de las encuestas para evaluar la satisfacción por la entrega de respuestas a derechos de petición y otras actividades misionales.
- ✓ Reiterar la importancia en cada una de las oficinas del organismo de la atención al usuario a través de los canales no presenciales.

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 a las acciones de mejora identificadas. 		

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MAGT04.03.14.12.P03.F06
			VERSIÓN 1
	ACTA DE REUNIÓN		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 29/sep/2020

<ul style="list-style-type: none"> • Remitir correo electrónico a los funcionarios correspondientes recordando la aplicación de las encuestas de satisfacción al usuario. • Reiterar la importancia en cada una de las oficinas del organismo de la atención al usuario a través de los canales no presenciales. 	Laura I. López	30/Ago/2021
--	----------------	-------------

Firmas (responsables)

Ana Carolina Jaraba G.

ANA CAROLINA JARABA GARCIA
Profesional Universitario
Secretaría de Gobierno

Laura Isabel López Rodríguez

LAURA ISABEL LÓPEZ RODRÍGUEZ
Contratista
Secretaría de Gobierno

Elaboró: Laura Isabel López Rodríguez – Contratista
Revisó: Ana Carolina Jaraba García - Profesional Universitario