

 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. 4112.020.34.1.40	FECHA:	05/ago/2022
	HORA INICIAL:	02:30 pm
	HORA FINAL:	04:00 pm
OBJETIVO: Realizar análisis del informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al segundo 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 segundo 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 segundo 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. 202241370300007994 del 29 de julio 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
4112	Entes de Control	1	5	2	8
	Otros	79	123	77	279
	Peticion entre Autoridades	6	5	10	21
	Peticion Prioritaria	1			1
	Peticion Consulta		2	1	3
	Peticion de Informacion	4	5	3	12
	Peticion General	10	15	18	43
	Reclamo	1	1		2
	Solicitud	1			1
	Tutela	2	1	1	4
Total 4112		105	157	112	374

El informe reportó que durante el segundo trimestre de 2022 se recibieron en total 374 comunicaciones. De las cuales, el 73.3% 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 11.5% corresponde a “petición de general”, el 5.9% corresponde a “Petición entre Autoridades” y el 3.3% a “Petición de información”, se verificó que los demás tipos de comunicaciones no cuentan con una participación representativa sobre el total de los radicados recibidos.

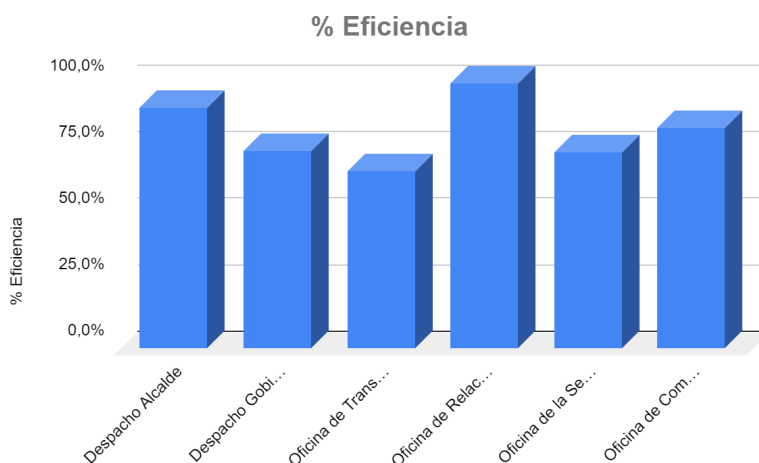
- Atención Oportuna de las PQRSD

Respecto a la atención oportuna de las comunicaciones se logró evidenciar que el índice de eficiencia del Organismo continua en ascenso lo que demuestra que las gestiones realizadas por el proceso de Servicio al Ciudadano han sido efectivas, y el personal adscrito a la Secretaría de Gobierno se encuentra comprometido con la meta de dar trámite y gestión a todas las comunicaciones dentro de la normatividad vigente.

CODIGO	ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	TOTAL
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	162	78%	46	22%	208


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

Así mismo se analizó el porcentaje de eficiencia por repartición administrativa y se exalta el compromiso de las oficinas del Despacho Alcalde, Oficina de Comunicaciones y Oficina de Relaciones y Cooperación, quienes durante el segundo trimestre presentaron un cumplimiento superior al 75% en el trámite y Gestión de las comunicaciones que fueron asignadas.



- **Comparativo Trimestral**

Respecto del comparativo trimestral en el nivel de cumplimiento, se evidenció que la Secretaría de Gobierno obtuvo una mejora en el indicador de eficiencia correspondiente a 4 puntos porcentuales, lo que en concordancia lo analizado hasta el momento, corrobora la efectividad de las acciones realizadas por el proceso de servicio al ciudadano.

CODIGO	ORGANISMO	IV TRIM 2021	ENE - MAR 2022	ABR - JUN 2022	Gráfico
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	61%	74%	78%	

- **Nivel de Satisfacción de Usuarios**

 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

Según los datos reportados por el informe trimestral, el Distrito de Santiago de Cali realizó un total de 15.611 de satisfacción por los servicios prestados en los 18 Organismos que lo constituyen.

ORGANISMO	1	2	3	4	5	Total general
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA				1	1	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO					9	9
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	7	9	4	36		56
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	2	1	46	2.381		2.430
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	3	6	28	13		50
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL		1		1		2
SECRETARIA DE CULTURA	2	1	152	664		819
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO			1	5		6
SECRETARIA DE EDUCACION			3	14		17
SECRETARIA DE GOBIERNO			5	36		41
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA			113	4.883		4.996
SECRETARIA DE MOVILIDAD	45	106	241	2.308		2.700
SECRETARIA DE SALUD	78	34	986	3.085		4.183
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	1		11	46		58
SECRETARIA DE TURISMO			1	59		60
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	3	1		35		39
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION			54	50		104
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios				39		39
Total general	141	159	1.646	13.665		15.611

En relación a la Secretaría de Gobierno se evidenció que el organismo obtuvo 41 encuestas de satisfacción las cuales el 87% se encontraron en el nivel de “excelente” y el 13% restante en el nivel de “bueno”, lo que exalta el compromiso de los funcionarios y contratistas, con la calidad de los bienes y servicios que son entregados por el organismo.

ORGANISMO	IV	BUENO	EXCELENTE	Total general
SECRETARIA DE GOBIERNO		5	36	41
Respuesta a Derechos de Peticion		5	36	41
Total general		5	36	41

Es importante mencionar que dentro de la Secretaría de Gobierno no se generan trámites o servicios, razón por la cual el Organismo no obtuvo ninguna calificación por dichos conceptos.

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

- Aplicación de Ejes Temáticos

En relación a la aplicación de los ejes temáticos, se evidenció que la Secretaría de Gobierno, aplicó un total de 92 ejes temáticos a las comunicaciones que ingresaron al Organismo.

Etiquetas de fila	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Informacion	Peticion General	Reclamo	Solicitud	Tutela	Total general
4112020	9	20	1	1	7	48	2	1	3	92
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	20	1	1	7	48	2	1	3	92
asesoría y acompañamiento	1	2				1				4
eventos						1	1			2
informes	6	4				5	1		1	17
remisión de documentos		1								1
solicitud de certificaciones publicación, premios, otras					1	1				2
solicitud de información	1	13				31		1	2	48
solicitud de publicación de edictos						1				1
solicitudes de cita			1			8				9
solicitudes de copias de decretos resoluciones y acuerdos	1			1	6					8
Total general	9	20	1	1	7	48	2	1	3	92

Sin embargo, el total de comunicaciones que ingresaron al Organismo fue de 374 y solo al 24.5% se les reportó el respectivo eje temático. Es importante mencionar que en mesas de trabajo realizadas con el Centro de Documentación y Correspondencia - CDC, se corroboró que el eje temático es aplicado a todas las comunicaciones que ingresan al Organismo, pero el sistema de gestión documental ORFEO no los guarda correctamente. Se dejó claridad que esta situación fue reportada a DATIC, sin que a la fecha exista una solución.

Adicionalmente con la información reportado se pudo establecer que de los 92 ejes temáticos aplicados el 52% correspondió a “petición general” y el 22% a “peticion entre autoridades”, los demás ejes temáticos reportados no constituyen una participación significativa dentro de la población.

- Percepción de Atención al Usuario

Respecto de la percepción de atención al usuario en puntos de atención es importante dar claridad que la Secretaría de Gobierno no cuenta con punto de atención al publico, razón por

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

la cual las encuestas recibidas corresponden unicamente a los canales de atención virtual y las ventanillas unicas del Distrito.

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%

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	0	0	0	0	1	1

En relación a la atención prestada en canal presencial, la Secretaría de Gobierno obtuno una (1) encuesta de percepción calificada como “excelente”, por el suministro de un Paz y Salvo que fue solicitado por el peticionario.

CALIFICACION DE LA ATENCION NO PRESENCIAL						
ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	NIVEL DE PERCEPCION DEL USUARIO
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	2	2	100%
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	1	0	0	1	0%

CANAL DE ATENCION NO PRESENCIAL POR ORGANISMO					
ORGANISMO	Correo Electrónico	Línea Telefónica	Chat Asistido	Otros	TOTAL
DESPACHO DEL ALCALDE	1	0	1	0	2
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	0	0	0	1

Respecto de la atención prestada por canal no presencial se reportaron tres (3) encuestas realizadas, Dos (2) en el Despacho Alcalde con una calificación de “excelente” y una (1) en la Secretaría de de Gobierno con una calificación de “regular”, lo que genera al interior del Organismo una oportunidad de mejora y generar acciones que permitan generar en los usuarios una percepción de atención satisfactoria.

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

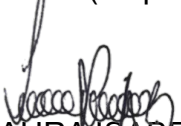
- Definir acciones de mejora

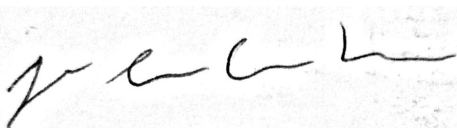
Después de realizado el análisis del informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al segundo trimestre se acordaron las siguientes acciones de mejora al interior del organismo.

- 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 temáticos en el Organismo con el fin de alcanzar la meta de aplicar el lineamiento al 100% de comunicaciones.

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNIÓN		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Dar continuidad y seguimiento a las acciones de mejora identificadas.	José Luis Cano	05/Ago/2022
Elaborar el acta de reunión del análisis del informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al cuarto trimestre de 2021.	José Luis Cano	10/Ago/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

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.