

 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. 4112.020.34.1.59	FECHA:	04/nov/2022
	HORA INICIAL:	02:30 pm
	HORA FINAL:	04:00 pm
OBJETIVO: Realizar análisis del informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al tercer trimestre de 2022.		LUGAR: Oficina Planeación -Calidad Piso 2 - Secretaría de Gobierno

Asistentes: Ana Carolina Jaraba García - Profesional Universitario, 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 tercer 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 tercer 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. 202241370300010604 del 31 de octubre de 2022, donde se evidencio lo siguiente:

 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
4112	Entes de Control	2	7	5	14
	Otros	109	97	85	291
	Peticion entre Autoridades	7	6	4	17
	Peticion de Informacion	4	3		7
	Peticion General	15	15	13	43
	Reclamo			1	1
Total 4112		137	128	108	373

El informe reportó que durante el tercer trimestre de 2022 se recibieron en total 373 comunicaciones. De las cuales, el 78% corresponde a la tipificación de “Otros”, dentro de esta tipificación se reciben comunicaciones informativas que no requieren respuesta por parte del organismo, sin embargo es importante mencionar que en algunas oportunidades como buena parte se emite una respuesta al emisario, sin que esta afecte de manera negativa el índice de efectividad, el 11.5% corresponde a “petición de general”, el 4.6% corresponde a “Petición entre Autoridades” y el 3.3% a “Entes de Control”, 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 evidenció que debido a la coyuntura del proceso de contratación llevado a cabo durante los meses de julio y agosto, el índice de efectividad del organismo presentó una disminución de 2% porcentuales respecto del trimestre anterior, sin embargo es importante mencionar que por parte del equipo de servicio al ciudadano se continua realizando seguimiento y gestión con los usuarios responsables para que las comunicaciones que ingresan al organismo sean tramitadas dentro de los tiempos normativos que se encuentra vigentes.

CÓDIGO	ORGANISMO	A TIEMPO	% A TIEMPO	VENCIDO	% VENCIDO	TOTAL
4112	Secretaria de Gobierno	163	76%	53	24%	216

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

- Comparativo Trimestral

Respecto del comparativo trimestral, el equipo de servicio al ciudadano solicitó a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental la base de datos de las respuestas emitidas por el organismo y procedió a realizar análisis de la información suministrada, una vez realizado el proceso de verificación, se pudo constatar que dentro de los cálculos realizados por el líder del proceso, se encontraba un error aritmético. Por lo anterior desde el equipo de servicio al ciudadano de la Secretaría de Gobierno se procedió a recalcular los datos y se pudo establecer que el indicador de efectividad real.

Así mismo se concertó la pertinencia de informar a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental del error presentado.

Calculos realizados por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental:

CODIGO	ORGANISMO	IV TRIM 2021	ENE - MAR 2022	ABR - JUN 2022	JUL - SEP 2022	Gráfico
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	61%	74%	78%	70%	

Calculos realizados por la Secretaría de Gobierno:

CÓDIGO	ORGANISMO	IV TRM 2021	ENE-MAR 2022	ABR-JUN 2022	JUL-SEP 2022
4112	Secretaria de Gobierno	61%	74%	78%	76%

- Nivel de Satisfacción de Usuarios

Según los datos reportados por el informe trimestral, el Distrito de Santiago de Cali realizó un total de 17.121 encuestas de satisfacción por los servicios prestados en los 28 Organismos que lo constituyen.

 <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

En relación a la Secretaría de Gobierno se evidenció que el organismo obtuvo 6 encuestas de satisfacción las cuales el 100% se encontraron en el nivel de “excelente”, 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	EXCELENTE	Total general
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	6
Respuesta a Derechos de Peticion	6	6
Total general	6	6

Llamó la atención el organismo presenta un nivel bajo en el diligenciamiento de encuestas por parte de los usuarios, sin embargo, es importante resaltar que al interior del organismo se hacen las respectivas solicitudes a los peticionarios para que realicen el diligenciamiento de encuestas de satisfacción. Dichas solicitudes son realizadas via correo electrónico y via telefonica cuando se cuenta con este dato.

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.

- Aplicación de Ejes Temáticos

En relación a la aplicación de los ejes temáticos, se evidenció que la Secretaría de Gobierno, aplicó un total de 71 ejes temáticos a las comunicaciones que ingresaron al Organismo.

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion de Información	Peticion General	Queja	Total general
4112020	9	15	7	39	1	71
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	15	7	39	1	71
designaciones	1			1		2
eventos		2				2
informes	3	6		12		21
proyectos de acuerdo				1		1
remisión de documentos		1		1		2
solicitud de certificaciones publicación, premios, otras				1	1	2
solicitud de información	4	5	1	17		27
solicitud de publicación de edictos		1				1
solicitudes de cita				5		5
solicitudes de copias de decretos resoluciones y acuerdos	1		6	1		8
Total general	9	15	7	39	1	71

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

Sin embargo, el total de comunicaciones que ingresaron al Organismo fue de 373 y solo al 19% 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.

Por lo anterior desde el equipo del Centro de Documentación y Correspondencia se procederá a reportar nuevamente el caso mediante la mesa de servicios MARI.

Adicionalmente con la información reportada se pudo establecer que de los 71 ejes temáticos aplicados el 38% correspondió a “solicitud de información” y el 30% a “informes”, 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 público, razón por la cual las encuestas recibidas corresponden únicamente a los canales de atención virtual y la ventanilla única.

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%

Respecto de la atención prestada por canal no presencial se reportaron diez (10) encuestas realizadas, seis (6) en el Despacho Alcalde con una calificación de cuatro (4) “BUENO” y dos (2) “MALO”, para la Oficina Asesora de Transparencia dos (2) con una calificación de “BUENO” y en la Oficina de Comunicaciones dos (2) uno (1) “BUENO” y uno (1) “MALO” lo

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

que genera al interior del Organismo una oportunidad de mejora, generando acciones que permitan a los usuarios una percepción de atención satisfactoria.

- Definir acciones de mejora.

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

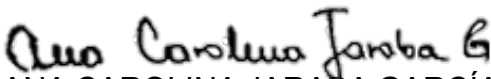
- Continuar con el seguimiento semanal a la gestión de las comunicaciones para mejorar el índice de respuesta al usuario.
- Promover al interior de la Secretaría de Gobierno la aplicación de las encuestas de satisfacción por la entrega de respuestas a derechos de petición y otras actividades misionales.
- Realizar boletín informativo en el cual se incentive al organismo a cumplir los estándares de respuesta oportuna a las PQRSD y recordar la importancia de aplicar los ejes temáticos a nuestras comunicaciones.
- Informar mediante la mesa de Servicios MARI las fallas técnicas presentadas en el sistema de gestión documental al momento de aplicar los ejes temáticos a las comunicaciones que ingresan al Organismo.


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	04/nov/2022
Elaborar el acta de reunión del análisis del informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al tercer trimestre del 2022.	José Luis Cano	04/nov/2022

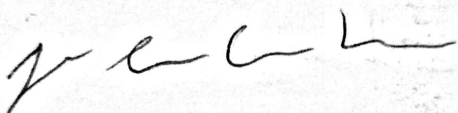
 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

Reportar al líder del proceso, del error aritmético presentado en el cálculo del indicador de efectividad.	José Luis Cano	09/nov/2022
--	----------------	-------------

Firmas (responsables)


 ANA CAROLINA JARABA GARCÍA
 Profesional Universitario
 Secretaría de Gobierno


 LAURA ISABEL LÓPEZ RODRÍGUEZ
 Contratista
 Secretaría de Gobierno


 JOSE LUIS CANO HORMAZA
 Contratista
 Secretaría de Gobierno

Elaboró: José Luis Cano Hormaza – Contratista
 Revisó: Laura Isabel López Rodríguez – Contratista