

 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. 4112.020.34.1.7	FECHA:	20/feb/2023
	HORA INICIAL:	02:30 pm
	HORA FINAL:	04:00 pm
OBJETIVO: Realizar análisis del informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al cuarto 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 cuarto 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 cuarto 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. 202341370300001864 del 14 de febrero de 2023, 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 DE COMUNICACIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
4112	Denuncia		1		1
	Denuncias sobre hechos de corrupción	1		2	3
	Entes de Control	4	2	4	10
	Otros	172	178	133	483
	Peticion entre Autoridades	8	9	4	21
	Peticion Consulta	1			1
	Peticion de Informacion	1	2		3
	Peticion General	9	45	28	82
	Queja			8	8
	Solicitud			2	2
Total 4112		196	237	181	614

El informe reportó que durante el cuarto trimestre de 2022 se recibieron en total 614 comunicaciones. De las cuales, el 78.8% 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 13.3% corresponde a “petición de general”, el 4.6% corresponde a “Petición entre Autoridades” y el 3.3% a “Entes de Control”, llamó la atención que durante el mes de diciembre ingresaron 8 comunicaciones tipificadas como “Queja”, razón por la cual el equipo de servicio al ciudadano procedió a revisar cada una de las comunicaciones donde se verificó que los ocho radicados que ingresaron con esta tipificación corresponden a la misma queja, se indagó a fondo y se encontró de los radicados fueron interpuestos por el canal virtual y en la fecha en que se recibió la comunicación el sistema presentaba fallas por lo que las peticiones se radicaban varias veces y cada una con un número diferente, adicionalmente se verificó que el organismo no cuenta con la competencia para dar el respectivo trámite, por ello a los radicados se les dió el debido traslado por competencia a la secretaría de paz y cultura ciudadana para su gestión.

Seguidamente se verificaron las comunicaciones que ingresaron con tipificación “Denuncias” y se verificó que los radicados No.202241730101636192 y el No.202241730101977722 corresponden a la misma denuncia sobre presuntas irregularidades en la contratación de Prestación de servicios en la Secretaría de Deporte y Recreación, por lo que la oficina Asesora de Transparencia al verificar que la comunicación es coherente con una denuncia por presunto hecho de corrupción respondió dentro de los términos al ciudadano, que si bien esta no es un ente de control, si realizará las indagaciones correspondientes y de encontrar

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 configuración de algún delito, procederá a informar a los entes de control competentes para su debida diligencia.

Para el radicado No.202241730101952092 la oficina Asesora de Transparencia al verificar que la comunicación es coherente con una denuncia por presunto hecho de corrupción respondió dentro de los términos al ciudadano, que si bien esta no es un ente de control, se encuentra adelantando las mesas de trabajo correspondientes con el fin de recopilar toda la información necesaria y de encontrar la configuración de algún delito, procederá a informar a los entes de control competentes para su debida diligencia.

Finalmente para el radicado No.202241730101807212, se verificó que la comunicación recibida como denuncia, corresponde a una queja contra funcionario público y se le notificó al peticionario que el Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno es el ente encargado de ejercer la función disciplinaria al interior de la administración central, razón por la cual se procedió a dar traslado por competencia a dicho organismo para la debida diligencia de la comunicación.

- Atención Oportuna de las PQRSD

Respecto a la atención oportuna de las comunicaciones se evidenció que el índice de efectividad del organismo presentó un aumento del 7% respecto del trimestre anterior, es importante mencionar que por parte del equipo de servicio al ciudadano se continúa 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 encuentran vigentes.

ATENCIÓN DE COMUNICACIONES SEGÚN NORMATIVIDAD OCTUBRE - DICIEMBRE 2022							
CÓDIGO	ORGANISMO	INFORMATIVOS	A TIEMPO	% A TIEMPO	VENCIDOS	%VENCIDOS	TOTAL
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	157	139	77%	41	23%	337

- 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

 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

suministrada, una vez realizado el proceso de verificación, se pudo constatar que dentro de los cálculos realizados por el líder del proceso, se toman para la estadística las comunicaciones tipificadas como “otros”, cabe mencionar que esta tipificación contiene datos de tipo informativo los cuales no requieren de una respuesta.


Cálculos realizados por la Secretaría de Gobierno:

CÓDIGO	ORGANISMO	IV TRM 2021	ENE-MAR 2022	ABR-JUN 2022	JUL-SEP 2022	OCT-DIC 2022
4112	Secretaria de Gobierno	61%	74%	78%	70%	77%

- Nivel de Satisfacción de Usuarios

Según los datos reportados por el informe trimestral, el Distrito de Santiago de Cali realizó un total de 18.995 encuestas de satisfacción por los servicios prestados en los 28 Organismos que lo constituyen.

En relación a la Secretaría de Gobierno se evidenció que el organismo obtuvo 4 encuestas de satisfacción las cuales el 100% se encontraron en el nivel de “bueno” y “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	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total general
 SECRETARIA DE GOBIERNO			1	3	4
Respuesta a Derechos de Petición			1	3	4

Llamó la atención que 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 vía correo electrónico y vía telefónica cuando se cuenta con este dato.

 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

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.

En relación a las encuestas de satisfacción correspondientes a bienes o servicios entregados por la Secretaría de Gobierno diferentes a respuestas de derechos de petición, se verificó que durante el cuarto trimestre fueron reportados 28 encuestas correspondientes a los eventos realizados por el organismo, de acuerdo a los datos suministrados por los usuarios encuestados se logró evidenciar una satisfacción del 100% dado que los asistentes sostuvieron su calificación entre los niveles “satisfecho” y “muy satisfecho” en el total de las encuestas.

- Aplicación de Ejes Temáticos

En relación a la aplicación de los ejes temáticos, se evidenció que la Secretaría de Gobierno, aplicó un total de 88 ejes temáticos a las comunicaciones que ingresaron al Organismo.

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Consulta	Peticion de Información	Peticion General	Denuncias sobre hechos de corrupción	Total general
4112020	6	16	1	3	61	1	88
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	16	1	3	61	1	88
asesoría y acompañamiento					16		16
eventos	1	3			2		6
informes	2	1			8		11
proyectos de acuerdo		3			1		4
remisión de documentos		1					1
solicitud de información	3	7	1	2	30	1	44
solicitud de patrocinio					2		2
solicitud de publicación de documentos		1					1
solicitudes de cita					1		1
solicitudes de copias de decretos resoluciones y acuerdos				1			1
solicitudes de material publicitario					1		1
Total general	6	16	1	3	61	1	88

Sin embargo, el total de comunicaciones que ingresaron al Organismo y requieren respuesta fue de 131 y solo al 67% se les reportó el respectivo eje temático. Es importante mencionar que en mesa de trabajo con los delegados de servicio al ciudadano se manifestó que el Organismo ha reportado a través de la mesa de servicios MARI fallas en el sistema de gestión documental ORFEO referente en la aplicación de los ejes temáticos y a la fecha el

 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

Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, no ha brindado una solución, motivo por el cual el indicador se ve afectado negativamente en el Organismo.

Adicionalmente con la información reportada se pudo establecer que de los 88 ejes temáticos aplicados el 50% correspondió a “solicitud de información”, el 18% a “asesoría y acompañamiento” y el 12% a “informes”, los demás ejes temáticos reportados no constituyen una participación significativa dentro de la población.

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

- Percepción de Atención al Usuario

Respecto de la percepción de atención al usuario en puntos de atención es importante nuevamente mencionar que la Secretaría de Gobierno no cuenta con ventanilla única ni punto de atención al público, razón por la cual las encuestas recibidas corresponden únicamente a los canales de atención no presencial y las ventanillas únicas a cargo de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación ciudadana.

En relación a lo mencionado se pudo verificar que en relación a la atención prestada en la ventanilla única a cargo de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana durante el IV trimestre la Secretaría de Gobierno recibió solo una encuesta de percepción en la cual el petionario calificó su primer momento de verdad en la escala de “excelente”.

En el mismo sentido se recibió solo una encuesta de percepción por canal virtual, clasificada en la escala de “bueno”, se resaltó que dicha encuesta se recibió del petionario en relación al primer momento de verdad con la oficina asesora de transparencia.

3. Definir acciones de mejora.

Después de realizado el análisis del informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al cuarto trimestre de 2022 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.


 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

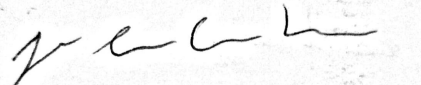
- Diligenciar el instrumento de seguimiento interno a las comunicaciones pendientes de trámite.
- Realizar mesas de trabajo con los funcionarios que presentan comunicaciones pendientes por atender.
- Promover al interior de la Secretaría de Gobierno la aplicación de las encuestas de satisfacción por la entrega de respuestas a derechos de petición y otras actividades misionales.
- Cuando las respuestas a PQRS sean enviadas por el Centro de Documentación y correspondencia vía correo electrónico, remitir el paso a paso para diligenciar las encuestas de satisfacción.

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	20/feb/2023
Elaborar el acta de reunión del análisis del informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al cuarto trimestre del 2022.	José Luis Cano	20/feb/2023

Firmas (responsables)


 ANA CAROLINA JARABA GARCÍA
 Profesional Universitario
 Secretaría de Gobierno


 LAURA ISABEL LÓPEZ RODRÍGUEZ
 Contratista
 Secretaría de Gobierno


 JOSÉ LUIS CANO HORMAZA
 Contratista
 Secretaría de Gobierno

Elaboró: José Luis Cano Hormaza – Contratista
 Revisó: Ana Carolina Jaraba – Profesional Universitario

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.