

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>ACTA DE REUNIÓN</b>	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

ACTA No. 4121.010.14.12.16	FECHA:	22/may/2020
	HORA INICIAL:	02:00 pm.
	HORA FINAL:	03:00 pm.
<b>OBJETIVO:</b> Realizar seguimiento al plan de trabajo propuesto en cumplimiento del hallazgo 66 de la contraloría y el análisis del informe del I trimestre de 2020 del informe de servicio al ciudadano	<b>LUGAR:</b> Sala de juntas – Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública	

**ASISTENTES:** Maria del Pilar Cano Sterling - Directora, María Juliana Miller – Contratista, Angie Nathalie Minotta – Contratista (ver listado de asistencia).

**AUSENTES:** No Aplica.

**INVITADO:** No Aplica

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Saludo.
2. Análisis informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al primer trimestre de 2020
3. Análisis de Causas
4. Seguimiento al Plan de Trabajo.
5. Modificación Plan de Trabajo vigencia 2020

**DESARROLLO**

1. Saludo

La compañera Angie Nathalie Minotta agradece la asistencia, e informa que el objetivo de esta mesa de trabajo es realizar el análisis del informe generado por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental en el primer trimestre de 2020, para verificación de las acciones propuestas en el plan de trabajo, para determinar si se percibe una mejora frente al informe del cuarto trimestre de 2019 y si las acciones han sido efectivas.

 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.P01.F04	
	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>		VERSIÓN	3
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

## 2. Análisis informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al tercer trimestre de 2020

- Comunicaciones Recibidas

CODIG	TIPO DE COMUNICACIÓN	ENERO	FEBRER	MARZO	Total gener
4121	AccionPopular	1	1	1	3
	Demanda	7	1		8
	Entes de Control	6	4	4	14
	Incidente de Desacato	2	1	1	4
	Informativa	75	203	151	429
	Peticion entre Autoridades	36	10	5	51
	Peticion de Informacion	3		1	4
	Peticion General	52	13	37	102
	Queja			1	1
	Reclamo		1	1	2
	Recurso Reconsideracion		2		2
	Tutela	81	43	29	153
<b>Total 4121</b>		<b>263</b>	<b>279</b>	<b>231</b>	<b>773</b>

Se relaciona las comunicaciones recibidas en el organismo según la tipificación de las mismas, con su respectivo acumulado.

- Días promedio de respuesta

Con respecto a los Días Promedio de Respuesta (Días que han transcurrido desde la presentación de las solicitudes hasta la proyección de las respuestas por cada organismo para la atención de las comunicaciones a su cargo), se observan promedios superiores al tiempo de respuesta asignado por la norma en petición general, petición entre autoridades y petición documentos y entes de control.

 <b>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</b> GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	<b>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS</b> (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>ACTA DE REUNIÓN</b>	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

ORGANISMO	TIPO COMUNICACIÓN	TIEMPO RESPUESTA	# RESPUESTAS	SUMA DIAS RESPUESTA	PROMEDIO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA	Demanda	55	1	17	17
	Enes de Control	10	14	162	12
	Otros	(en blanco)	44	442	10
	Petición entre Autoridades	10	19	346	18
	Petición de Información	10	3	13	4
	Petición Documentos	15	1	16	16
	Petición General	15	34	715	21
	Queja	15	1	5	5
	Reclamo	15	3	19	6
	Tutela	5	87	188	2
Subdirección de Defensa Judicial y Prevención del Daño Antijurídico	Tutela	5	1	1	1
Subdirección de Doctrina y Asuntos Normativos	Otros	(en blanco)	2	7	4
	Petición Consulta	30	1	17	17
	Petición General	15	5	33	7

- Comparativo Trimestral de gestión de respuesta

Se analiza cómo ha sido el comportamiento trimestral (comparativo) en la gestión de respuesta oportuna en concordancia con los tiempos formalizados para tal fin

ORGANISMO	IV TRIM 2019	I TRIM 2020	% DIFE.
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA	84%	84%	0%

Se puede inferir que el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública obtuvo un resultado igual con relación al cuarto trimestre del 2019

- Nivel de Satisfacción de Usuario Administración Central

Durante este periodo no se presentaron registros de encuestas de satisfacción

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>ACTA DE REUNIÓN</b>	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

### 3. Análisis de Causas

Por medio de un análisis en el tratamiento y resolución de las solicitudes externas el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública logra determinar las siguientes causas que generan tiempos vencidos en las respuestas:

- Baja contratación de personal
- La incorporación de los Subdirectores al organismo fue un poco tardía, por lo tanto todas las solicitudes estaban a cargo de la Directora, y por el cúmulo de requerimiento al inicio del año de los diferentes organismos se tradujo en demora en los tiempos de respuesta
- El Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública, consolida la respuesta de algunas peticiones de ciudadanos frecuentes, por la complejidad de las mismas, se solicita al peticionario ampliación en el término máximo establecido en la ley 1755 de 2015, sin embargo en el sistema de gestión documental Orfeo no se evidencia la ampliación de término solicitada en los diferentes derechos de petición, lo que genera que el sistema tome como vencidas las mismas, cuando estas se encuentran dentro de los términos de respuesta, para ello se solicita revisar este tema en el nuevo sistema.
- Las solicitudes compartidas o en las que convergen varios organismos se están presentando vencimiento de términos, ya que se demoran en enviar la información complementaria para dar solución a la solicitud, también se evidencia la falta de compromiso de los funcionarios de otros organismos por cuanto no dan celeridad en las respuestas, originado demoras en la respuesta de los derechos de petición.
- Deficiencia en la tipificación de las solicitudes, se determinó en el filtro del centro de correspondencia del DAGJP que en los puntos de atención están tipificando como (Petición entre Autoridades) documentos que en realidad son comunicaciones informativas (Otros), en muchas ocasiones son citaciones a audiencias, diligencias o documentos informativos dentro de un proceso judicial.
- Con respecto a los Orfeos vencidos informados por la Subdirección de trámites, servicios y gestión documental, en corte del informe no siempre permite determinar el vencimiento de los Orfeos, y en ocasiones se ha informado en el mes inmediatamente anterior sobre el trámite del mismo y vuelve a evidenciarse en el siguiente informe, es

 <b>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</b> GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	<b>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS</b> (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>ACTA DE REUNIÓN</b>	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

decir que una solicitud ya tramitada y terminada en el Orfeo vuelve a salir en el informe enviado por la Subdirección, de allí que se debe hacer seguimiento a cada Orfeo enviado

- Bajo control a los radicados vencidos y pendientes de respuesta por parte del nivel directivo (Alimentar los indicadores de gestión del organismo)

Con respecto al nivel de Satisfacción del usuario, el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública informó a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental mediante oficio No. 202041210100011464 del 30 de abril de 2020 que debido a las medidas de aislamiento preventivo obligatorio y a los lineamientos emitidos a nivel Nacional y Municipal por causa del COVID-19, no ha sido posible la aplicación de encuestas de satisfacción al usuario a través de los diferentes canales.

#### 4. Seguimiento al Plan de Trabajo

ACTIVIDADES	TAREAS
Mejorar el índice de respuesta de las comunicaciones radicadas por los usuarios del Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública	Realizar seguimiento quincenal a la gestión de las comunicaciones para mejorar el índice de respuesta al usuario
	Revisar listado de comunicaciones vencidas del organismo para identificar el estado de las peticiones
Diligenciar matriz de seguimiento de los PQRS	Realizar seguimiento semanal de los PQRS

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>ACTA DE REUNIÓN</b>	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

Frente al plan de trabajo es importante indicar, que con el cambio de Administración y la baja contratación de personal de apoyo, el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública modificó el plan propuesto, por cuanto no se cuenta con el recurso humano para hacer seguimiento quincenal, a la fecha de la mesa de trabajo, el aplicativo de soporte y asesoría no ha sido alimentado, no obstante a través de circulares se han efectuado los siguientes seguimientos:

- Realizar seguimiento mensual a la gestión de las comunicaciones para mejorar el índice de respuesta

A través de la circular No. 202041210100003664 del 24 de febrero de 2020, se informó a los servidores públicos los orfeos sin trámite.

Circular 202041210100004444 de marzo 02 de 2020, en la cual se informa sobre el Trámite de Radicados en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

- Revisar listado de comunicaciones vencidas del organismo

Se realiza análisis de los orfeos reportados como vencidos por la Subdirección de Trámites y Servicios y Gestión Documental, producto de ello las circulares antes mencionadas.

- Realizar seguimiento semanal de los PQRSD

Se diligencia archivo en Excel el cual contiene la siguiente información: Documento, radicado Orfeo, fecha de vencimiento, respuesta, fecha prorroga, notificación prorroga, fecha de notificación, organismo, puntos recibidos, fecha de respuesta

En el primer trimestre de 2020 se evidencia 1 petición a la cual se le ha realizado el respectivo seguimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior se dará continuidad a las siguientes acciones de mejora propuestas

 <b>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</b> GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	<b>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</b>  <b>ACTA DE REUNIÓN</b>	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

### 5. Modificación Plan de Trabajo

Teniendo en cuenta el cambio de Administración y la baja contratación de personal de apoyo mencionada en el punto No. 3. El Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública modifica su plan de trabajo, quedando de la siguiente manera:

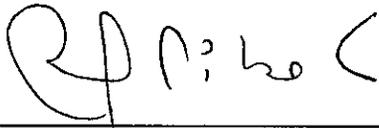
ACTIVIDADES	TAREAS
Mejorar el índice de respuesta de las comunicaciones radicadas por los usuarios del Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública	Realizar seguimiento mensual a la gestión de las comunicaciones para mejorar el índice de respuesta al usuario
	Revisar listado de comunicaciones vencidas del organismo para identificar el estado de las peticiones
Diligenciar matriz de seguimiento de los PQRS	Realizar seguimiento semanal de los PQRS

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>ACTA DE REUNIÓN</b>	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

OBSERVACIONES GENERALES (Propuestas, Cambios y/o Adiciones)

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNIÓN		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Elaborar Acta	Angie Minotta	22/may/2020

Firmas (responsables).



MARIA DEL PILAR CANO STERLING  
 Directora  
 Departamento Administrativo de Gestión  
 Jurídica Pública



MARIA JULIANA MILLER CAMACHO  
 Contratista  
 Departamento Administrativo de Gestión  
 Jurídica Pública



ANGIE NATHALIE MINOTTA VILLADA  
 Contratista  
 Departamento Administrativo de Gestión  
 Jurídica Pública

NOTA: Se anexa listado de asistencia compuesto por (1) folio.  
 Proyectó: Angie Nathalie Minotta – Contratista

