

 <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

ACTA No. 4121.010.14.12.24	FECHA:	14/ago/2020
	HORA INICIAL:	02:00 pm.
	HORA FINAL:	03:00 pm.
OBJETIVO: Realizar seguimiento al plan de trabajo propuesto en cumplimiento del hallazgo 66 de la contraloría y el análisis del informe del II trimestre de 2020 del informe de servicio al ciudadano	LUGAR: Sala de juntas – Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública	

**ASISTENTES:** Yeny Astrid Rivas Erazo – Auxiliar Administrativa, 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 segundo trimestre de 2020
3. Análisis de Causas
4. Seguimiento al Plan de Trabajo.

**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 segundo 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 primer trimestre de 2020 y si las acciones han sido efectivas.

**2. Análisis informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al segundo trimestre de 2020**



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.P01.F04

VERSIÓN

3

FECHA DE  
ENTRADA EN  
VIGENCIA

01/may/2018

- Comunicaciones Recibidas

CODIGO	TIPO DE COMUNICACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
4121	Entes de Control	3	1	3	7
	Incidente de Desacato	1		2	3
	Informativa	72	89	105	266
	Peticion entre Autoridades	6	1	11	18
	Peticion Consulta		1	1	2
	Peticion de Informacion		1	2	3
	Peticion General	12	20	28	60
	Queja		1		1
	Reclamo	1	1		2
	Tutela	14	45	28	87
Total 4121		109	160	180	449

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.

ORGANISMO	TIPO COMUNICACIÓN	TIEMPO RESPUESTA	# RESPUESTAS	SUMA DIAS RESPUESTA	PROMEDIO	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	Certificación sobre existencia y representación legal de la persona jurídica derivada de la propiedad horizontal.		3	1	2	2
	Entes de Control	10	5	16	3	
	Incidente de Desacato	15	1	17	17	
	Otros	0	33	421	13	
	Peticion entre Autoridades	10	11	244	22	
	Peticion Consulta	35	2	2	1	
	Peticion de Informacion	20	1	1	1	
	Peticion Documentos	15	1	125	125	
	Peticion General	30	45	1504	33	
	Queja	15	1	3	3	
	Reclamo	15	1	5	5	
	Recurso Reconsideracion	365	2	192	96	
	Tutela	15	87	159	2	
Subdirección de Defensa Judicial y Prevención del Daño Antijurídico	Tutela	15	1	4	4	
	Otros	0	1	21	21	
Subdirección de Doctrina y Asuntos Normativos	Peticion entre Autoridades	10	3	102	34	
	Peticion General	30	4	50	13	
	Reclamo	15	1	8	8	

 <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

- 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

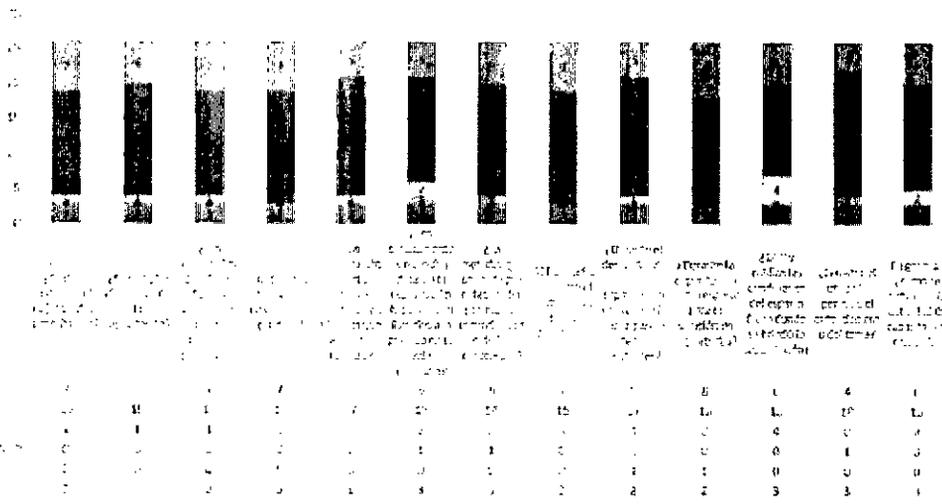
ORGANISMO	IV TRIM 2019	I TRIM 2020	II TRIM 2020	DIFER	Gráfico
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	84%	84%	92%	8%	

Se puede inferir que el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública obtuvo un resultado positivo con relación al primer trimestre del 2020 ya que aumentó un 8%

- Nivel de Satisfacción

Durante este periodo se presentó un total de 26 registros de encuestas de satisfacción con respecto a las capacitaciones realizadas por el organismo; obteniendo como resultado de satisfacción 87,6% y de insatisfacción 12,4%

Satisfacción capacitaciones DAGJP



 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:

- 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.
- Con respecto a la evaluación del nivel de satisfacción, se indica, que una vez solicitado el reporte a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental sobre la encuesta de satisfacción realizada en la jornada de inducción, se realizó un sondeo entre las personas que diligenciaron la encuesta y se estableció que no fue muy clara la pregunta con respecto a la satisfacción de la jornada, ya que algunas personas creyeron que marcar 1 era lo máximo y marcar 5 lo mínimo. Por lo tanto para una próxima jornada se explicará de manera más clara como ponderar las respuestas.

 <b>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</b> <b>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN</b> <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<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

#### 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 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

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

El seguimiento mensual a las comunicaciones pendientes por respuestas se ha realizado de la siguiente manera:

Una vez suministrado el listado de orfeos vencidos por parte de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental se le asigna a un contratista para que proceda a hacer la revisión en el Orfeo, identificando el trámite de cada solicitud pendiente de respuesta, se adiciona la columna "OBSERVACIONES" en la cual se consigna el estado de la misma. Se ha logrado determinar que algunas solicitudes están mal tipificadas, algunas aún se encuentran en trámite o ya han sido contestadas y falta descargarlas en el Orfeo.

 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

El cuadro de seguimiento y control reposa en el Drive del contratista [https://drive.google.com/file/d/1PNG30rvB1Yv\\_u1CNJHo3zXutmP-smEEG/view?ts=5f3c020d](https://drive.google.com/file/d/1PNG30rvB1Yv_u1CNJHo3zXutmP-smEEG/view?ts=5f3c020d)

- 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, mediante el cuadro de control mencionado en el punto anterior

- 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

Como quiera que los ciudadanos recurrentes han disminuido sus solicitudes de petición a este Organismo, el cuadro de seguimiento y control semanal de los PQRSD no se seguirá llevando, este control se realizará a través del aplicativo de Soporte y Asesoría donde se consignan los derechos de petición incoados a este Organismo.

 <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

**OBSERVACIONES GENERALES (Propuestas, Cambios y/o Adiciones)**

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNIÓN		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Elaborar Acta	Angie Minotta	14/ago/2020

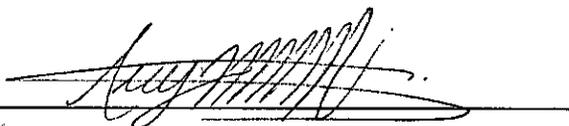
Firmas (responsables).



**YENY ASTRID RIVAS ERAZO**  
 Auxiliar Administrativa  
 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.  
 Proyecto: Angie Nathalie Minotta – Contratista

