

 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.P03.F06	
			VERSIÓN	1
	ACTA DE REUNIÓN		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

ACTA No. 4121.010.14.12.8	FECHA:	11/jun/2021
	HORA INICIAL:	02:00 pm.
	HORA FINAL:	03:00 pm.
OBJETIVO: Realizar el análisis del informe informe de servicio al ciudadano I trimestre de 2021 – realizar seguimiento al plan de trabajo	LUGAR: Sala de juntas – Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública	

ASISTENTES: Maria del Pilar Cano Sterling - Directora, María Juliana Miller – Contratista, Angie Nathalie Minotta – Contratista

AUSENTES: No Aplica.

INVITADO: No Aplica

ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo.
2. Análisis informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al cuarto 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 correspondiente al primer trimestre de 2021, verificar las acciones propuestas en el plan de trabajo y determinar si se percibe una mejora frente al informe del cuarto trimestre de 2020 y lograr concluir 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) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

2. Análisis informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al cuarto trimestre de 2020

- Comunicaciones Recibidas

		ENERO	FEBRERO	MARZO	Total acumulado
4121	0 - solicitud	5			5
	1 - petición general	9	11	32	52
	11 - petición prioritaria	2	2		4
	12 - Entes de Control		5	1	6
	13 - incidente de desacato		125	186	311
	167 - petición	1	1		2
	177 - demanda			1	1
	19 - Informativos		1		1
	19 - otros	46	73	69	188
	2 - petición de información		2	1	3
	20 - petición entre autoridades	4	11	7	22
	3 - petición consulta			1	1
	388 - Sentencia		824	933	1.757
	389 - Impugnación		308	399	707
	390 - Sentencia Favorable		740	939	1.679
	392 - Sentencia Desfavorable		73	27	100
	8 - tutela	16	1.537	1.522	3.075
Total 4121		83	3.713	4.118	7.914

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 resaltan los promedios superiores al tiempo de respuesta asignado por la norma en petición entre autoridades, petición y petición general.

 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.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

Etiquetas de fila	ORGANISMO	tiempo_dias	# Respuestas	Suma de A TIEMPO	Suma de VENCIDO
4121	4121.010-DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GESTIÓ N JURÁDICA PÚBLICA		7	6	1
	Entes de Control	10	1	1	0
	Otros	15	1	1	0
	Peticion entre Autoridades	10	3	2	1
	Peticion de Informacion	10	1	1	0
	Peticion General	15	1	1	0
	4121.030-SUBDIRECCION DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS		8	5	3
	Entes de Control	10	1	1	0
	Otros	15	2	2	0
	peticion	15	1	0	1
	- Peticion Prioritaria	15	1	1	0
	- Peticion General	15	1	0	1
		30	1	1	0
	- Solicitud	15	1	0	1
	4121.040-SUBDIRECCION DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO		9	7	2
	Entes de Control	10	1	0	1
	Incidente de Desacato	15	1	1	0
	Peticion entre Autoridades	10	2	2	0
	Peticion General	15	1	1	0
	Solicitud	15	1	0	1
	tutela	2	2	2	0
		3	1	1	0

- 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

CODIG	ORGANISMO					
4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	18	75%	6	25%	24

4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	91%	75%	
---------	---	-----	-----	--

Se puede inferir que el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública obtuvo un resultado negativo con relación al trimestre anterior, disminuyendo 16 puntos porcentuales y obteniendo un cumplimiento del 75%

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio 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	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

- Nivel de Satisfacción de Usuario Administración Central

Durante este periodo no se registraron encuestas de satisfacción para el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública.

- Conclusiones y Recomendaciones de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental
 - El tipo de comunicación que más recibió el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública en este periodo fueron las Tutelas, seguido de Sentencia.
 - Es importante que en el despacho se lleve a cabo la verificación de la tipificación de las comunicaciones para coordinar la efectiva respuesta. En caso de recibir comunicaciones que han sido mal tipificadas, se debe realizar la reclasificación para lograr la calidad en las estadísticas generadas por el Sistema de Gestión Documental. Es necesario revisar si las respuestas realizadas a documentos “informativos” corresponden a una mala tipificación del radicado.
 - Durante el trimestre el indicador de eficiencia presenta disminución, pasando del 91% (4to trim 2020) al 75% (primer trim 2021).
 - De acuerdo con el resultado del informe de satisfacción, en el organismo se debe fortalecer la aplicación y registro de las encuestas para evaluar la satisfacción por la entrega de bienes tangibles o intangibles a los usuarios.
 - El organismo debe realizar el análisis de los resultados evidenciados en el presente informe y establecer las acciones preventivas o correctivas que se consideren pertinentes para el desarrollo de la mejora continua

 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.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

3. Análisis de Causas

Una vez evidenciadas las conclusiones y recomendaciones efectuadas por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental se advierten las siguientes causas:

- Frente a las solicitudes de exoneración de pico y placa, es importante indicar que este procedimiento hay 3 organismos vinculados, lo cual genera que el trámite de este tipo de solicitudes tarde un poco más de lo establecido en la norma. Así mismo, se ha logrado identificar que los traslados hechos por la Secretaría de Gobierno, para el control de legalidad de las resoluciones de pico y placa están llegando de forma tardía, lo que genera que nos estemos demorando en el tiempo total para dar respuesta al peticionario
- De conformidad con la transición del Sistema de Gestión Documental ORFEO a la nueva plataforma Mirave, esto trajo consigo innumerables problemas a la hora de gestionar los radicados; lo cual ha impactado en la forma de contestar los radicados dentro del sistema, se ha utilizado mecanismos como correo electrónico para dar respuesta en debida forma a las peticiones de los ciudadanos.
- El Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública, se apoyaba mucho en el reporte que enviaba la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental en donde nos informaban cuales eran los radicados que estaban todavía pendientes por gestionar, con el Mirave no se ha tenido esa información.

4. Seguimiento al Plan de Trabajo

- Atender las jornadas de acompañamiento a los delegados de Servicio al ciudadano

Se evidencia mediante Acta No. 4137.030.14.42.9 - asunto: Realizar acompañamiento para la implementación de la política de servicio al ciudadano y asesoría técnica para implementar la estrategia para tiempos de respuesta del Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública.

- Divulgar lineamientos de atención al usuario y servicio al ciudadano

El Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública tiene programada realizar la divulgación para finales del mes de junio

 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.P03.F06	
			VERSIÓN	1
	ACTA DE REUNIÓN		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

- Registrar los conceptos que originan las PQRSD presentadas por la ciudadanía en el Sistema de Gestión Documental.

Se realiza el registro en el Sistema de Gestión Documental MIRAVE

- Analizar reporte de las comunicaciones pendientes por atender - Realizar caracterización de usuarios, para identificar perfil de los usuarios
- Registrar encuestas de atención y satisfacción del usuario.

Una vez finaliza el mes, se registran las encuestas en la herramienta dispuesta en la página de la alcaldía

- Atender mesas de trabajo con la STSyGD, para analizar el informe de seguimiento de servicio al ciudadano

Se realizó mesa de trabajo, convocada por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental el día 31 de mayo de 2021 donde se socializó el informe de servicio al ciudadano y se realizó seguimiento al plan de trabajo del Departamento de Gestión Jurídica Pública. Se evidencia mediante Acta No. 4137.030.14.42.116

- Divulgar las condiciones de acceso a los bienes y servicios ofrecidos por la entidad a través de medios físicos y virtuales.

El Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública no cuenta con bienes y servicios

- Publicar la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: Localización física de sede central y sucursales, Horarios de atención, Teléfonos de contacto, Carta de trato digno, Listado de bienes y servicios ofrecidos por el organismo, Política de tratamiento de datos personales, Mecanismos para radicar comunicaciones, Mecanismos para realizar seguimiento a las comunicaciones radicadas, Información relevante de la rendición de cuentas, Calendario de actividades

Esta información se encuentra publicada en el Despacho del Departamento.

- Revisar el listado de comunicaciones vencidas del organismo para identificar el estado de las peticiones

 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.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

Frente a esta tarea, se indica que una vez suministrado el listado de comunicaciones vencidas por parte de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental se le asigna a un contratista para que proceda a hacer la revisión, identificando el trámite de cada solicitud pendiente de respuesta, se adiciona la columna "OBSERVACIONES" en la cual se consigna el estado de la misma.

A continuación se relaciona los radicados reportados por la STSyGD con su respectiva gestión:

Solicitudes Reportadas por la STSyGD	
202041210100131132	Se solicita cambio en la tipificación – Se da de baja
202041730102274422	Se solicita cambio en la tipificación – Se da de baja
202041730102274682	Se solicita cambio en la tipificación – Se da de baja
202041730102152982	Se solicita cambio en la tipificación – Se da de baja
202041210100127762	Se solicita cambio en la tipificación – Se da de baja
202041730101639222	Se solicita cambio en la tipificación – Se da de baja
202041210100074012	Se solicita cambio en la tipificación – Se da de baja
201941730101727522	Se solicita cambio en la tipificación – Se da de baja
201941730101093262	Se solicita cambio en la tipificación – Se da de baja
202041210100131132	Se carga el anexo y se solicita archivar
201941730101093262	Ya se encuentra subida la respuesta al peticionario y se encuentra archivado

- Informar a los funcionarios y/o contratistas de las comunicaciones pendientes por gestionar, a través de medios físico o virtuales

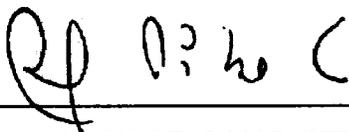
El contratista encargado de hacer el seguimiento a las comunicaciones, manifiesta que para este periodo enero – marzo se informó de manera presencial y telefónica a los funcionarios que tenían comunicaciones pendientes.

 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.P03.F06	
		VERSIÓN	1
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

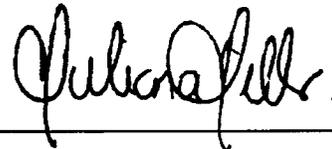
OBSERVACIONES GENERALES (Propuestas, Cambios y/o Adiciones)

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNIÓN		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Elaborar Acta	Angie Minotta	11/jun/2021

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

Proyectó: Angie Nathalie Minotta – Contratista
 Revisó: Maria Juliana Miller Camacho - Contratista