

 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

ACTA No. 4121.010.14.12.16	FECHA:	12/ago/2021
	HORA INICIAL:	02:00 pm.
	HORA FINAL:	03:00 pm.
OBJETIVO: Realizar el análisis del informe de Servicio al Ciudadano del II trimestre y 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 segundo trimestre de 2021
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 segundo trimestre de 2021, verificar las acciones propuestas en el plan de trabajo y determinar si se percibe una mejora frente al informe del primer trimestre de 2021 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

	1	2	3	4	
B4121	1 - petición general	4	21	33	58
	11 - petición prioritaria			1	1
	12 - Entes de Control		1	5	6
	13 - incidente de desacato	126	229	175	530
	169 - respuesta			1	1
	177 - demanda			2	2
	19 - otros	45	68	42	155
	2 - petición de información			2	2
	20 - petición entre autoridades		3	5	8
	3 - petición consulta	2			2
	386 - Revocatoria directa – Proced. Tributario		1		1
	388 - Sentencia	758	1.223	1.048	3.029
	389 - Impugnación	348	656	426	1.430
	390 - Sentencia Favorable	717	1.185	1.248	3.150
	392 - Sentencia Desfavorable	79	35	16	130
	6 - queja		1		1
	8 - tutela	1.676	2.166	2.293	6.135
	Entes de Control			1	1
	Otros			15	15
	Petición entre Autoridades			1	1
	Petición General			1	1
	Tutela			7	7
Total 4121		3.755	5.589	5.322	14.666

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

- Atención Oportuna de las PQRS

En esta parte del informe se detallan el total de respuestas elaboradas por tipo de comunicación, la cantidad de respuestas generadas de manera oportuna y la cantidad de respuestas generadas con términos vencidos

 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	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA		1	1	0
	Tutela	15	1	1	0
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA		52	25	27
	1 - petición general	15	1	1	0
		30	8	5	3
	19 - otros	15	29	13	16
	2 - petición de información	10	1	1	0
		20	1	0	1
	12 - Entes de Control	10	5	3	2
	20 - petición entre autoridades	10	6	2	4
	169 - respuesta	15	1	0	1
	SUBDIRECCIÓN DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS		19	10	9
	167 - petición	15	1	0	1
	1 - petición general	15	1	0	1
		30	5	3	2
	0 - solicitud	15	1	0	1
	19 - otros	15	7	3	4
	2 - petición de información	20	1	1	0
	11 - petición prioritaria	15	1	1	0
	3 - petición consulta	35	1	1	0
	12 - Entes de Control	10	1	1	0
	SUBDIRECCIÓN DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO		65	23	42
	1 - petición general	30	7	5	2
	0 - solicitud	15	2	1	1
	19 - otros	15	5	4	1
	11 - petición prioritaria	15	1	0	1
	12 - Entes de Control	10	1	0	1
	20 - petición entre autoridades	10	1	1	0
		20	1	0	1
	8 - tutela	2	25	6	19
		3	3	3	0
		24	3	0	3
		4	3	3	0
	388 - Sentencia	48	9	0	9
	13 - incidente de desacato	48	1	0	1
	390 - Sentencia Favorable	15	3	0	3

- 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

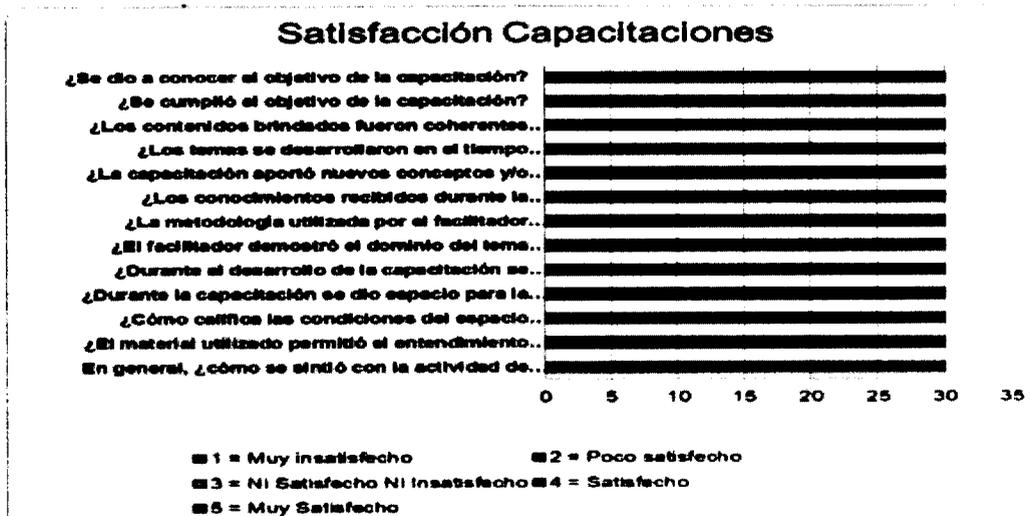
 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MAGT04.03.14.12.P03.F06	
	ACTA DE REUNIÓN		VERSIÓN	1
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA	91%	75%	43%
---------	---	-----	-----	-----

Se puede inferir que el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública obtuvo un resultado negativo con relación al trimestre anterior, disminuyendo 32 puntos porcentuales y obteniendo un cumplimiento del 43%

- Nivel de Satisfacción de Usuario Administración Central

Durante este periodo no se registraron encuestas de satisfacción por respuestas a derechos de petición, sin embargo durante este periodo se presentó el registro de 30 encuestas de satisfacción sobre capacitaciones la calificación recibida refleja que los evaluadores manifestaron estar 100% satisfechos con la capacitación realizada.



 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

- Conclusiones y Recomendaciones
 - 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.
 - En el organismo se debe analizar la comunicación registrada como “queja”, para establecer el tratamiento que corresponda.
 - Durante el trimestre el indicador de eficiencia presenta disminución, pasando del 75% (1er trim 2021) al 43% (2do trim 2021).
 - 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.
 - Para la presente vigencia, la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, no remite informe de percepción por la atención del usuario

 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

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:

- Una de las solicitudes que generan mayor impacto frente a los tiempos de respuesta es el trámite de exoneración de pico y placa, esta solicitud tipificada como derecho de petición ja incidido en lo porcentajes de atención de los PQRSD de manera negativa. Sin embargo es importante indicar que mediante Decreto No. 4112.010.20.0497 de Julio 01 de 2021 “Por el cual se establece el régimen de acreditación de vehículos exentos de la restricción vehicular de pico y placa en el perímetro urbano de Santiago de Cali y se dictan otras disposiciones”. En ese sentido se considera que la estadística debe mejorar respecto de este tipo de solicitud
- La mayor causa detectada tiene que ver con el Sistema de Gestión Documental MIRAVE, ya que el mismo ha duplicado los radicados y se han encontrado muchas inconsistencias frente a la atención de los mismos, por ejemplo: se ha dado respuesta pero el radicado sigue vivo en el sistema, se ha enviado respuesta de la petición por correo electrónico por cuanto no tenemos certeza si el mirave notifica la respuesta de la entidad y desde inicios de año con la puesta en marcha del aplicativo se evidenció las fallas en el trámite de las acciones constitucionales porque muchas de ellas no requieren respuesta y el sistema las tipifica de tal manera que obligatoriamente requiere un radicado de salida.
- Se evidencio por parte del organismo que el informe de radicados vencidos en el Sistema de Gestión Documental mirave, enviado por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental no fue observado por la persona responsable del seguimiento y control, por tanto la gestión para atención de los radicados vencidos no se realizó a tiempo.

 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

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 y acta No. 4137.030.14.42.51, asunto: Realizar Jornada de Acompañamiento para promover el conocimiento y apropiación de los lineamientos de la política Servicio al Ciudadano al Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública.

- Divulgar lineamientos de atención al usuario y servicio al ciudadano

Se evidencia mediante acta No. 421.010.14.12.13, asunto: Realizar la jornada de inducción y reinducción del Departamento de Gestión Jurídica Pública, igualmente en la cartelera del despacho se encuentra publicada información de atención al usuario y servicio al ciudadano.

- 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

- Generar reporte de las peticiones a las que se ha generado desistimiento tácito

A la fecha no se cuenta con peticiones que han generado desistimiento tácito

- Analizar reporte de las comunicaciones pendientes por atender – Realizar Caracterización de usuarios, para identificar perfil de los usuarios
- Promover a través de canales virtuales y/o presenciales el diligenciamiento de los formatos para medir la percepción de la atención y la satisfacción de los usuarios

En el despacho del organismo se aplica la encuesta presencial para medir la percepción del usuario frente a la atención. Con respecto a las encuestas de satisfacción de los usuarios, en el momento de dar respuesta a los derechos de petición se insta a los ciudadanos a diligenciarla

 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		

- Registrar encuestas de atención y satisfacción del usuario.

Se envió informe trimestral de encuestas de atención al usuario por el canal presencial a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación mediante oficio 202141210100286874 e informe trimestral de encuestas de satisfacción a la Subdirectora de Trámites, Servicios y Gestión Documental mediante oficio 202141210100286944.

- 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

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.

 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

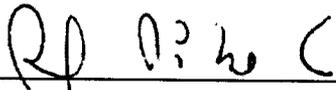
- Informar a los funcionarios y/o contratistas de las comunicaciones pendientes por gestionar, a través de medios físico o virtuales

Mediante correo electrónico se envía el reporte de radicados pendientes por respuesta.

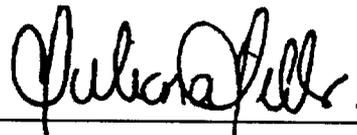
OBSERVACIONES GENERALES (Propuestas, Cambios y/o Adiciones)

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNIÓN		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Elaborar Acta	Angie Minotta	12/ago/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