

 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
	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

ACTA No. 4121.010.14.12.26	FECHA:	03/nov/2021
	HORA INICIAL:	02:00 pm.
	HORA FINAL:	03:00 pm.
OBJETIVO: Realizar el análisis del informe de Servicio al Ciudadano del III 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 tercer trimestre de 2021, verificar las acciones propuestas en el plan de trabajo y determinar si se percibe una mejora frente al informe del segundo 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)  <b>ACTA DE REUNIÓN</b>	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 tercer trimestre de 2021

- Comunicaciones Recibidas

CODIGO	ORGANISMO	1er TRIM	2o TRIM	3er TRIM	ACUMULADO 2021
4112	DESPACHO DEL ALCALDE	117	71	13	201
	SECRETARIA DE GOBIERNO	668	552	506	1.726
4121	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	7.914	14.666	423	23.003
4123	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	40	14	41	95
4124	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	234	225	448	907
4131	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	8.565	7.664	14533	30.762
4132	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	3.166	3.436	4169	10.771
4133	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	3.789	3.084	4250	11.123
4134	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	211	130	73	414
4135	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	92	67	51	210
4137	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	3.298	2.111	3171	8.580
4143	SECRETARIA DE EDUCACION	3.201	2.548	2249	7.998
4145	SECRETARIA DE SALUD	5.502	8.405	11409	25.316
4146	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1.850	1.474	1508	4.832
4147	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	1.261	1.783	2117	5.161
4148	SECRETARIA DE CULTURA	735	537	603	1.875
4151	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1.336	1.174	1845	4.355
4152	SECRETARIA DE MOVILIDAD	20.550	24.410	25231	70.191
4161	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	5.254	5.387	7203	17.844
4162	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	828	727	1199	2.754
4163	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	437	457	564	1.458
4164	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	101	225	179	505
4171	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	194	199	298	691
4172	SECRETARIA DE TURISMO	75	34	64	173
4173	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1.425	514	933	2.872
4181	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	465	678	657	1.800
4182	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	626	665	585	1.876
<b>Total Alcaldía de Santiago de Cali</b>		<b>71.934</b>	<b>81.237</b>	<b>84.322</b>	<b>237.493</b>

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

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)		MAGT04.03.14.12.P03.F06	
	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>		VERSIÓN 1	
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 29/sep/2020	

Etiquetas de fila	ORGANISMO	tiempo días	# Respuestas	Suma de A TIEMPO	Suma de VENCID O
- 4121	- 4121 010-DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA		67	22	45
	- Otros-otros	15	32	11	21
	- Petición-Entes de Control	10	6	2	4
	- Petición-petición entre autoridades	10	10	2	8
	- Petición-petición consulta	35	1	0	1
	- Petición-petición de información	10	1	1	0
	- Petición-petición general	20	2	0	2
	- Petición-petición general	15	1	1	0
	- Petición-petición general	30	12	5	7
	- Petición-respuesta	15	1	0	1
	- Petición-solicitud	15	1	0	1
	- 4121 030-SUBDIRECCIÓN DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS		23	12	11
	- Otros-cons	15	7	3	4
	- Petición-Entes de Control	10	1	1	0
	- Petición-petición	15	1	0	1
	- Petición-petición prioritaria	15	1	1	0
	- Petición-petición consulta	35	2	1	1
	- Petición-petición de información	20	1	1	0
	- Petición-petición general	15	1	0	1
	- Petición-petición general	30	7	5	2
	- Petición-solicitud	15	1	0	1
	- Quita-guía	15	1	0	1
	- 4121 040-SUBDIRECCIÓN DE DEFENSA JUDICIAL Y PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO		45	12	34
	- Acción de Tutela-impugnación	15	1	0	1
	- Acción de Tutela-incidente de desacato	15	1	1	0
	- Acción de Tutela-incidente de desacato	18	1	0	1
	- Acción de Tutela-Sentencia	15	2	0	2
	- Acción de Tutela-Sentencia	18	5	0	5
	- Acción de Tutela-Sentencia Favorable	15	2	0	2
	- Acción de Tutela-aviso	2	13	2	11
	- Acción de Tutela-aviso	3	1	0	1
	- Acción de Tutela-aviso	4	1	0	1
	- Acción de Tutela-aviso	24	1	0	1
	- Otros-otros	15	3	2	1
	- Petición-Entes de Control	10	1	0	1
	- Petición-petición entre autoridades	10	2	2	0
	- Petición-petición prioritaria	20	1	0	1
	- Petición-petición prioritaria	15	1	0	1
	- Petición-petición general	30	8	5	3
	- Petición-solicitud	15	2	0	2
	- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA		86	62	23
	- Entes de Control	10	5	3	2
	- Incidente de Desacato	15	1	1	0
	- Otros	15	23	20	3
	- Petición entre Autoridades	10	15	9	6
	- Petición de Información	20	5	4	1
	- Petición General		17	16	1
	- Tutela	15	20	10	10
	- Subdirección de Doctrina y Asuntos Normativos		1	1	0
	- Petición de Información	20	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

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)		MAGT04.03.14.12.P03.F06	
			VERSIÓN	1
	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	29/sep/2020

CODIGO	ORGANISMO	IV TRIM 2020	ENE-MAR 2021	ENE-JUN 2021	ENE-SEP 2021	Gráfico
4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	91%	75%	43%	49%	

Se puede inferir que el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública obtuvo un resultado negativo con relación al trimestre anterior, disminuyendo 6 puntos porcentuales y obteniendo un cumplimiento del 49%

- Nivel de Satisfacción de Usuario Administración Central

Durante este periodo no se registraron encuestas de satisfacción por respuestas a derechos de petición:

- Conclusiones y Recomendaciones
  - El tipo de comunicación que más recibió el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública en este periodo fueron de tipo informativo, seguido de las Tutelas.
  - 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 presentó una mejora, pasando del 43% (2do trim 2021) al 49% (3er 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 asoció 4 ejes temáticos a 13 PQRDS, por lo que se evidencia debilidad en la implementación del lineamiento
  - El organismo debe realizar análisis del informe de Ejes temáticos, para identificar los conceptos de mayor representatividad en cada uno de los despachos y definir acciones correctivas y/o preventivas que permitan solucionar las necesidades y expectativas manifestadas por los ciudadanos.

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

- 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.

### 3. 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

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

el momento de dar respuesta a los derechos de petición se insta a los ciudadanos a diligenciarla

- 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

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

solicitud pendiente de respuesta, se adiciona la columna "OBSERVACIONES" en la cual se consigna el estado de la misma.

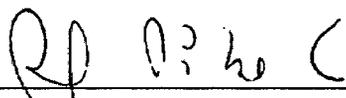
- Informar a los funcionarios y/o contratistas de las comunicaciones pendientes por gestionar, a través de medios físico o virtuales

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

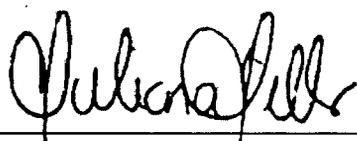
OBSERVACIONES GENERALES (Propuestas, Cambios y/o Adiciones)

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNIÓN		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Elaborar Acta	Angie Minotta	03/nov/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