

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

ACTA No. 4121.010.14.12.14	FECHA:	20/may/2022
	HORA INICIAL:	02:00 pm.
	HORA FINAL:	03:00 pm.
OBJETIVO: Realizar el análisis del informe de Servicio al Ciudadano del I trimestre de 2022	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

AUSENTES: No Aplica.

INVITADO: No Aplica

ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo.
2. Análisis informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al primer trimestre de 2022
3. Análisis de Causas
4. Acciones a implementar

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 2022, verificar las acciones propuestas en el plan de trabajo y seguimiento al Plan de Trabajo.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

## 2. Análisis informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al primer trimestre de 2022

- Comunicaciones Recibidas

CODIGO	TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
4121	Accion Popular			1	1
	Entes de Control	1	1	2	4
	Incidente de Desacato	1	1		2
	Otros	54	105	148	307
	Peticion entre Autoridades	2	6	3	11
	Peticion de Informacion		2	3	5
	Peticion General	4	11	4	19
	Recurso Apelacion		1		1
	Recurso Reposicion			1	1
	Tutela	3	4	17	24
<b>Total 4121</b>		<b>65</b>	<b>131</b>	<b>179</b>	<b>375</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

Etiquetas de fila	ORGANISMO	# Respuestas	Suma de A TIEMPO	Suma de VENCIDO
4121	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	70	49	21
	Entes de Control	5	2	3
	Otros	17	13	4
	Peticion entre Autoridades	3	3	0
	Peticion de Informacion	5	5	0
	Peticion General	22	19	3
	Recurso Apelacion	1	0	1
	Tutela	17	7	10
	Subdirección de Doctrina y Asuntos Normativos	11	2	9
	Otros	2	1	1
	Peticion entre Autoridades	1	1	0
	Peticion General	8	0	8
<b>Total 4121</b>		<b>81</b>	<b>51</b>	<b>30</b>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)	MAGT04.03.P003.F006	
	ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	002

- 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

CODIGO	ORGANISMO	IV TRIM 2021	ENE - MAR 2022	Gráfico
4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	59%	63%	

Se puede inferir que el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública obtuvo un resultado positivo con relación al trimestre anterior, aumentando 4 puntos porcentuales y obteniendo un cumplimiento del 63%

- Nivel de Satisfacción de Usuario Administración Central

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

- Ejes Temáticos

Se evidencia el registro de ejes temáticos realizados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO durante los meses de enero a marzo de 2022

Organismo	eje_tematico	Queja	Reclamo	Total general
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Incumplimiento de Deberes	44		44
Subdirección de Catastro Municipal	revisión de avalúo		13	13
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Omitir y retardar o no suministrar respuestas oportunas a las peticiones	12		12
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Extralimitación de Funciones / Abuso de Autoridad	10	1	11
SECRETARIA DE EDUCACION	gestión de informacion	10	1	11

 <b>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</b> <b>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN</b> <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</b>		<b>MAGT04.03.P003.F006</b>	
	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>		<b>VERSIÓN</b>	<b>002</b>

- **Percepción en la atención del Departamento**

CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL						
ORGANISMO	MALA	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	NIVEL DE PERCEPCIÓN DEL ESTADO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA	0	0	2	10	12	100%

Para el Departamento Administrativo de Gestión Jurídico Pública en lo referente a la atención presencial el 100% de las calificaciones fueron conformes

¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?									
ORGANISMO	Redacción de folios	Radicación de tramites	Solicitud de orientación	Concesión de tramites	Notificaciones	Recibo de respuesta	Otros	Por y sobre	TOTAL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA	1	3	5	0	0	0	3	0	12

CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN NO PRESENCIAL						
ORGANISMO	MALA	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	NIVEL DE PERCEPCIÓN DEL ESTADO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA	1	0	2	1	4	75%

CANAL DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL POR ORGANISMO					
ORGANISMO	Correo electrónico	LÍNEA TELEFÓNICA	Chat	Asistido	Otros
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA	4	0	0	0	4

En lo referente a la atención no presencial el nivel de percepción fue del 75% con 1 calificación mala, en el periodo anterior no se aplicaron encuestas no presenciales.

La gestión más realizada fue la de Solicitud de Orientación con 5 incidencias, y el canal más utilizado el correo electrónico con 4 aplicaciones.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

- Conclusiones y Recomendaciones

- El tipo de comunicación que más recibió el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública en este periodo fue comunicaciones informativas, en segundo lugar registra Tutela.
- 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 se presentó una mejora, pasando del 59%(4totrim2021) al 63% (1ertrim2022).
- 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 5 ejes temáticos a 22 PQRDS, por lo que se evidencia debilidad en la implementación del lineamiento.
- El eje temático que tuvo mayor cantidad de registros fue pagos de sentencias.
- El organismo debe realizar análisis del informe de Ejes temáticos, para identificar los conceptos de mayor representatividad y definir acciones correctivas y/o preventivas.
- El organismo debe realizar el análisis de los resultados evidenciados en el presente informe y establecer las acciones preventivas y/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	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>ACTA DE REUNIÓN</b>	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

### 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:

- Se identificaron que muchas de las solicitudes tienen que ver con el sistema de gestión documental MIRAVE, ya que el mismo ha duplicado los radicados, se han dado respuesta a algunos radicados, pero estos siguen activos en el sistema, entre otras. Pertinente es indicar que estas inconsistencias se reportaron a DATIC, sin embargo a la fecha de corte del presente informe siguen siendo reportadas

### 4. Acciones a implementar

- Se solicitó al Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC), a través la mesa de trabajo MARI mediante caso 68180 el 30 de marzo de 2022, finalizar los siguientes radicados :

Sistema de Gestión Documental MIRAVE		
CASOS DUPLICADOS EN ESCRITORIO CDC	CASOS PARA FINALIZAR POR ACCIÓN DEL TRÁMITE	RADICADOS FINALIZADOS EN BANDEJA
173881	78589	132263
171737	106697	194888
168676	132367	171580
162641	125641	
162593	116485	
162556	198290	
162417	80614	
147992		
147967		
137098		
136670		
135150		
131200		
131190		
131177		
131076		

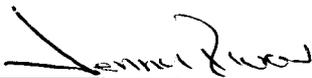
 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

- Mediante MARI 65650, se solicitó finalizar algunos radicados del sistema.
- Así mismo se informa que una vez suministrado el listado de comunicaciones pendientes por atender por parte de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, se le asigna al contratista Gilan Camilo Díaz para que proceda con la revisión, identifique el trámite de cada solicitud, e informe a los funcionarios y/o contratistas a través de medios físicos y/o virtuales

OBSERVACIONES GENERALES (Propuestas, Cambios y/o Adiciones)

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNIÓN		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Elaborar Acta	Angie Minotta	20/may/2022

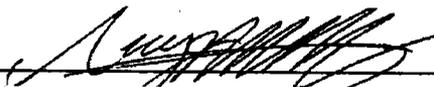
Firmas (responsables).



YENNY 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

Elaboró: Angie Minotta Villada – Contratista