

 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. 4121.010.1.2.13	FECHA:	11/nov/2022
	HORA INICIAL:	02:00 pm.
	HORA FINAL:	03:00 pm.
OBJETIVO: Realizar el análisis del informe de Servicio al Ciudadano del III 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 tercer 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 tercer trimestre de 2022.

 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 segundo trimestre de 2022

- Comunicaciones Recibidas

CODIGO	TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
4121	Entes de Control	2		2	4
	Otros	73	77	135	285
	Peticion entre Autoridades	2	6	2	10
	Peticion Prioritaria	1			1
	Peticion Consulta			1	1
	Peticion de Informacion	1	1	1	3
	Peticion_General	5	13	9	27
	Queja	1			1
	Recurso_Apelacion	1			1
	Recurso_Reposicion			1	1
	Tutela	5	3	33	41
Total 4121		91	100	184	375

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	84	64	20
	DE GESTION JURIDICA PUBLICA			
	Entes de Control	3	3	0
	Otros	17	14	3

 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

	Peticion entre Autoridades	14	12	2
	Peticion Prioritaria	1	1	0
	Peticion Consulta	1	1	0
	Peticion de Informacion	6	4	2
	Peticion General	28	22	6
	Tutela	14	7	7
	Subdirección de Doctrina y Asuntos Normativos	6	4	2
	Entes de Control	1	1	0
	Peticion entre Autoridades	2	2	0
	Peticion General	1	1	0
	Queja	2	0	2
	Total 4121	90	68	22

- 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	ABR - JUN 2022	JUL - SEP 2022	Gráfico
4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	59%	63%	70%	76%	

Se puede inferir que el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública obtuvo un resultado positivo con relación al trimestre anterior, aumentando 6 puntos porcentuales y obteniendo un cumplimiento del 76%

- Nivel de Satisfacción de Usuario Administración Central

Durante este periodo se registró una (1) encuesta de satisfacción por respuestas a derechos de petición con una calificación del 100%

 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

- Percepción en la atención del Departamento

CALIFICACION DE LA ATENCION PRESENCIAL						
ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	NIVEL DE PERCEPCION DEL USUARIO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	0	0	39	316	355	100%

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

¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?									
ORGANISMO	Radicaion de PQRS	Radicaion de tramites	Solicitud de orientacion	Gestion de tramites y servicios	Notificaciones	Recibo de respuesta	otros	paz y salvo	TOTAL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	0	0	5	0	0	0	350	0	355

CALIFICACION DE LA ATENCION NO PRESENCIAL						
ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	NIVEL DE PERCEPCION DEL USUARIO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	1	0	2	1	4	75%

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.

- Conclusiones y Recomendaciones
 - El tipo de comunicación que más recibió el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública en este periodo fue comunicaciones informativas (otros), en segundo lugar, registra Tutela.

 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

- 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 mejora, pasando del 70% (2do trim 2022) al 76% (3er trim 2022).
- 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 siete (7) ejes temáticos a 33 PQRDS, por lo que se evidencia debilidad en la implementación del lineamiento.
- El eje temático que tuvo mayor cantidad fue normativas, siendo esta descripción muy amplia, por lo que se requiere establecer el tema de la información que solicitan los usuarios, para de esta manera planear la entrega de la misma.
- 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 o correctivas que se consideren pertinentes para el desarrollo de la mejora continua

3. Acciones a implementar

Con el fin de seguir aumentando frente al cumplimiento de las solicitudes por atender, y no presentar tiempos vencidos se realizan las siguientes acciones:

- 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.

 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

OBSERVACIONES GENERALES (Propuestas, Cambios y/o Adiciones)

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNIÓN		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Elaborar Acta	Angie Minotta	11/nov/2022

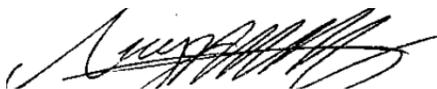
Firmas (responsables).



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