

## Informe de Bienes y Servicios Desconcentrados en los Centros de Administración Local Integrada - CALI Vigencia 2021

Los Centros de Administración Local Integrada - CALI, están concebidos como un sistema de desconcentración administrativa, que busca acercar la Administración Distrital a la comunidad local, para la oportuna y efectiva prestación de servicios a la comunidad. El presente informe evidencia la gestión en articulación para ofrecer servicios desconcentrados y la cantidad de usuarios atendidos en los diferentes Centros de Administración Local Integrada – CALI.



Fuente: Archivo de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana

### 1. Los Bienes y Servicios prestados por cada CALI en la vigencia 2021

A continuación, se relacionan los diferentes puntos de atención y servicios que ofrecen cada uno de los Organismos que tienen presencia en los CALI:

Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana:

- Atención a Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Organizaciones Sociales y comunidad en general.
- Fomento de la participación ciudadana en distintos espacios del quehacer comunitario.
- Ventanilla Única

Secretaría de Bienestar Social:

- Programa Adulto Mayor
- Puntos de Información y Orientación a Víctimas

Secretaría de Seguridad y justicia:

- Inspección de policía
- Comisarías de Familia

Secretaría de Infraestructura:

- Atención al contribuyente por concepto de valorización (Megaobras)

Departamento Administrativo de Hacienda:

- Facturación Predial, Industria y Comercio
- Oficina de Cobro Persuasivo

Departamento Administrativo de las Tecnología de Información y Comunicaciones

- Puntos de apropiación digital

Secretaría de Movilidad, con diferentes servicios como de recuperación de Cartera.

Los Centros de Administración Local Integrada con mayor cantidad de servicios son CALI N° 5, 6, 15, 16, 17, 19 y 21.

Servicios por CALI	Programa Adulto Mayor	Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	Ventanilla Única	Facturación Predial, Industria y Comercio	Oficina de cobro persuasivo	Contribución de valorización (Megaobras)	Atención y Recaudo (Movilidad)	Punto de Apropiación Digital	Inspección de Policía
CALI 1	X	X	X	X				X	
CALI 2		X	X	X	X	X			
CALI 3		X		X					
CALI 4		X	X	X					X
CALI 5	X	X	X	X				X	X
CALI 6	X	X	X	X	X				X
CALI 7	X	X	X	X					
CALI 8	X	X	X	X	X				
CALI 9		X	X	X					X
CALI 10		X	X	X				X	X
CALI 11		X		X					
CALI 12	X	X		X					
CALI 13	X	X							
CALI 14	X	X		X				X	
CALI 15	X	X	X	X				X	X
CALI 16	X	X	X	X					X
CALI 17		X	X	X	X	X	X		
CALI 18	X	X	X	X			X		
CALI 19		X	X	X	X	X	X		X
CALI 20	X	X	X	X				X	
CALI 21	X	X	X	X	X				X
CALI 22		X		X					
CALI Rural		X							

Fuente: Archivo de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA DE DESARROLLO  
TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

Servicios por CALI	Comisaría de Familia	Sisben	Atención y Orientación a Víctimas	Jueces de Paz	Personería	Atención al Cliente y Recaudo (EMCALI)	Juzgado de Pequeñas Causas	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
CALI 1			X	X	X			
CALI 2					X	X		
CALI 3				X	X		X	
CALI 4						X		
CALI 5				X	X	X	X	
CALI 6	X	X	X	X	X			
CALI 7			X	X	X			
CALI 8				X		X		
CALI 9				X	X	X		
CALI 10	X			X	X			
CALI 11				X		X		
CALI 12					X	X		
CALI 13		X	X	X	X			
CALI 14			X	X	X	X		
CALI 15	X	X				X	X	
CALI 16		X	X	X	X	X	X	
CALI 17				X	X	X		X
CALI 18		X	X	X		X		
CALI 19				X	X	X		
CALI 20		X		X		X		
CALI 21	X	X	X	X				
CALI 22				X	X			
CALI Rural								

Fuente: Archivo de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana

Organismos que no tienen ubicación permanente como la Secretaría del Deporte y la Recreación, con jornadas de realizadas por un promotor; y Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente – DAGMA con un enlace ambiental en el territorio.

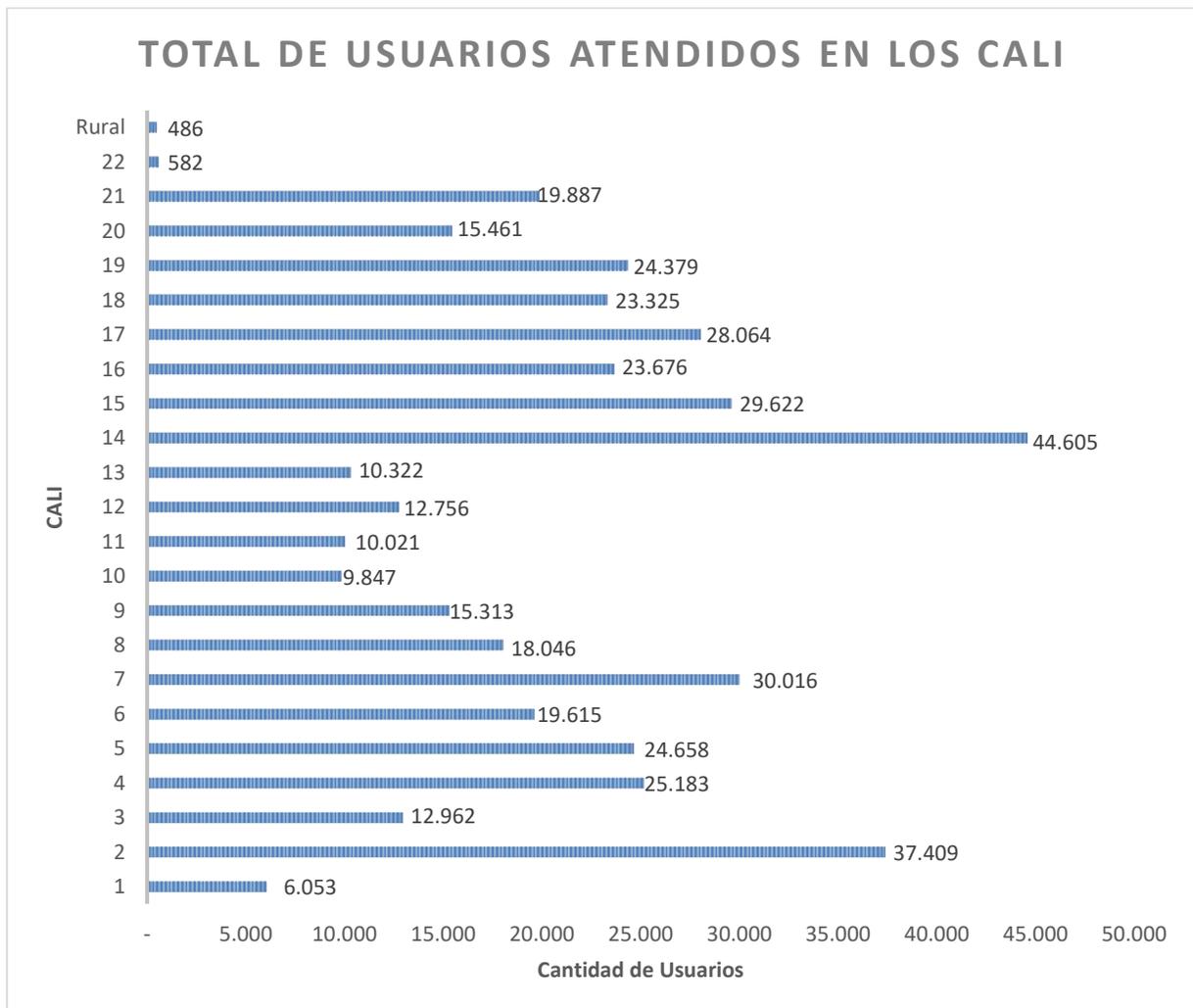
Adicionalmente, se otras entidades brindan atención a la comunidad:

- Atención al Cliente y Recaudo (EMCALI)
- Jueces de Pequeñas Causas
- Jueces de Paz
- Personería
- Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
- Programa BEPS de Colpensiones, estuvo durante seis meses.
- Juntas Administradoras Locales

2. Los usuarios atendidos por los puntos de atención en cada CALI en la vigencia 2021.

Mensualmente se recopila la información de la cantidad de usuarios atendidos, durante el año 2021 se atendieron a 442.288 usuarios en los CALI:

El CALI con más usuarios atendidos es el CALI N° 14 con 44.605 usuarios, como se observa en el siguiente gráfico:



Fuente: Archivo de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana

### 3. Los nuevos bienes y servicios por CALI

Durante la vigencia 2021, se amplió la oferta institucional de servicios de la Administración Distrital y la articulación con otras entidades para la atención de la comunidad, considerando que dichos servicios benefician a nuestros usuarios en las diferentes comunas:

- Atención al Contribuyente por concepto de valorización (Megaobras) en CALI N° 2 y 19.
- Oficina de Cobro Persuasivo en CALI N° 2, 6, 8, 17, 19 y 21.
- Puntos de atención de SISBEN en CALI N° 1, 6, 7, 13, 15, 16, 18, 20 y 21 (estos puntos de atención varían de acuerdo con el presupuesto asignado en los diferentes periodos, actualmente solo hay en siete CALI).
- Punto de atención Secretaría de Movilidad en CALI N° 17 y 19.
- Oficina digital de la Superservicios en CALI N° 17.
- Programa BEPS de Colpensiones: Se prestó durante 6 meses en CALI N° 1, 2, 5, 7, 12, 13, 15, 16 y 20.
- Reapertura de los Puntos de Información y Orientación a Víctimas – PIO en CALI N° 1, 6, 7, 13, 14, 18, 20 y 21.
- Reapertura de los Puntos de Apropiación Digital – PAD en CALI N° 1, 5, 10, 14, 15 y 20.

### 4. Aspectos para tener en cuenta para la vigencia 2022.

En busca de la mejora continua se planearán para la vigencia 2022, las siguientes actividades:

- Sensibilización servicio al ciudadano.
- Socialización de la Carta de trato digno.
- Publicación y socialización de la Matriz de peligros y planes de emergencia.
- Socialización de la Resolución N° 4173.010.21.1.914.001343 de 2017 a los organismos y entidades que tienen punto de atención en los Centros de Administración Local Integrada.
- Actualización de los servicios y horarios de atención en la página web y cartelera, para mantener informados a los ciudadanos.
- Aplicar lineamientos de caracterización de usuarios, mejorar la aplicación nivel de percepción y satisfacción a nivel de los CALI, para dar cumplimiento a la Política de Servicio al Ciudadano.

## 5. Retos

- La transición a Cali Distrito es un reto en la desconcentración de las funciones y de los servicios, con el fin de acercar la Administración a las personas, para prestar un mejor servicio a la ciudadanía en términos de oportunidad, calidad y eficiencia.
- Fortalecimiento de la planta de cargos con el nombramiento de los Jefes de Oficina en los Centros de Administración Local Integrada, con el fin de responder con mayor eficacia y eficiencia a las necesidades de la comunidad, buscando el desarrollo y sostenibilidad del territorio.