

Informe de Bienes y Servicios Desconcentrados en los Centros de Administración Local Integrada - CALI Local Integrada - CALI Vigencia 2022

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 2022

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 - PIO

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 - PAD

Secretaría de Movilidad:

Presta atención con diferentes servicios como de recuperación de Cartera.

Departamento Administrativo de Planeación:

Sisben

Existen 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
- Juntas Administradoras Locales

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



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

Servicios por CALI	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	Sisben	Inspección de Policía	Comisaría de Familia
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	
CALI 6	X	X	X					X	X	X
CALI 7	X	X	X					X		
CALI 8	X	X	X							
CALI 9	X	X	X						X	
CALI 10	X	X	X				X		X	X
CALI 11	X		X							
CALI 12	X		X							
CALI 13	X							X		
CALI 14	X		X				X			
CALI 15	X	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	
CALI 20	X	X	X				X	X		
CALI 21	X	X	X	X				X		X
CALI 22	X									
CALI Rural	X									

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

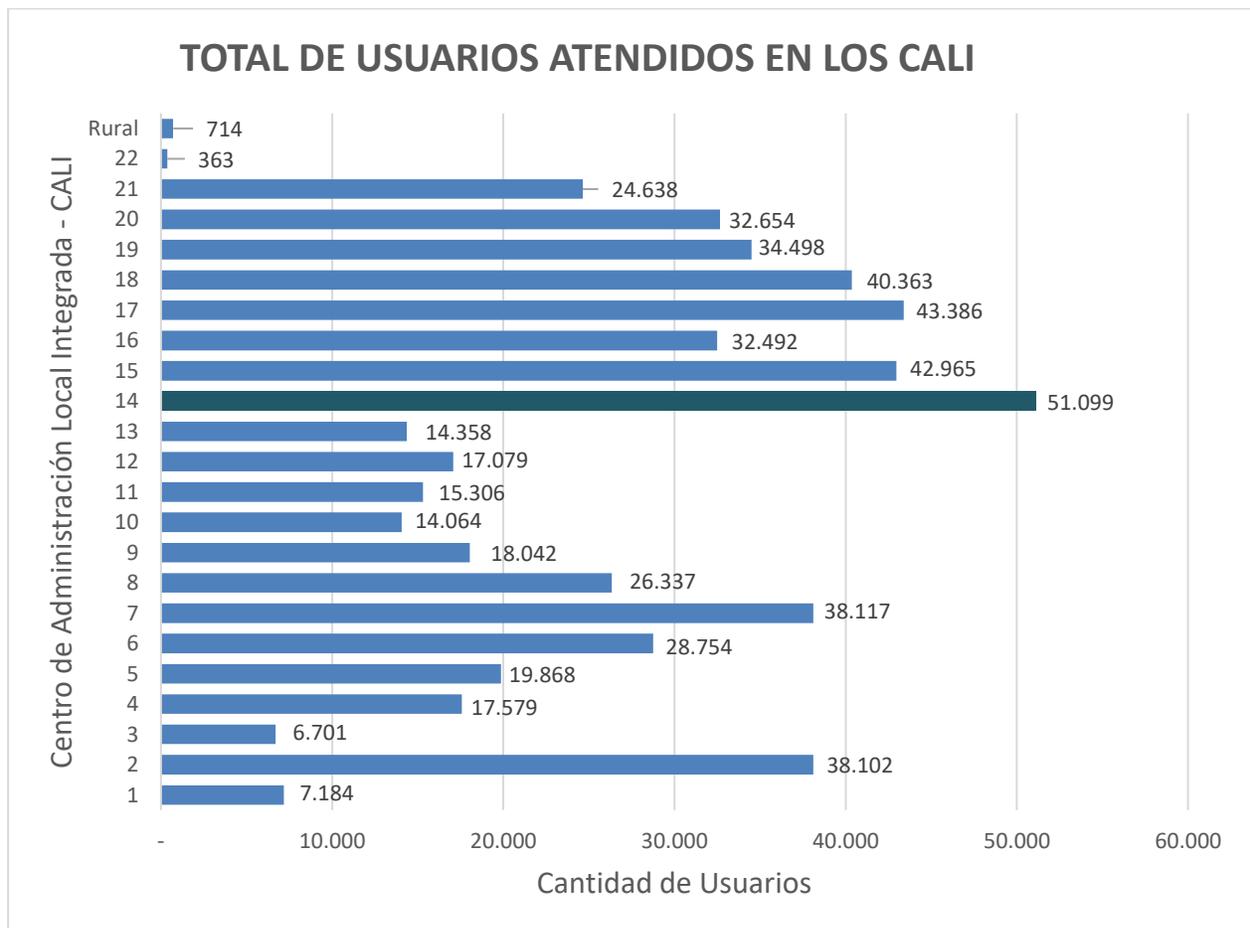
Servicios por CALI	Programa Adulto Mayor	Atención y Orientación a Víctimas	Núcleo educativo	Jueces de Paz	Juzgado de Pequeñas Causas	Atención al Cliente y Recaudo (EMCALI)	Personería	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Cantidad de servicios en los CALI
CALI 1	X	X		X			X		9
CALI 2			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

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

2. Los usuarios atendidos por los puntos de atención en cada CALI en la vigencia 2022.

Mensualmente se recopiló la información de la cantidad de usuarios atendidos, durante el año 2022 se atendieron a 564.663 usuarios en los CALI, es decir que hubo un aumento del 21,67% respecto al año 2021.

El CALI con más usuarios atendidos es el CALI N° 14 con 51.099 usuarios, le sigue CALI N° 17 con 43.386, como se observa en el siguiente gráfico:



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

3. Nuevos puntos de atención en los CALI

Durante la vigencia 2022, 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.

En articulación con el Departamento Administrativo de Hacienda, de acuerdo con recomendaciones dadas, se logró que el personal que realiza la facturación de Predial, Industria y Comercio, se capacitara para brindar también atención de la Oficina de Cobro Persuasivo, para realizar acuerdos de pago y desactivaciones. Se continúa trabajando articuladamente para brindar una atención desconcentrada.

Los puntos de atención de SISBEN varían de acuerdo con el presupuesto asignado en los diferentes periodos.

Con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se realizó articulación para ampliar la atención a la ciudadanía.

Se articuló con la Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana con el fin de que los jueces de paz y de reconsideración tuvieran disponibilidad de espacios para atender la comunidad en los CALI.

4. Aspectos para tener en cuenta para la vigencia 2023.

En busca de la mejora continua se planearán para la vigencia 2023, las siguientes actividades:

- Fortalecer la aplicación de los lineamientos de servicio al ciudadano.
- 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.
- 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

- Participación en la planeación y 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 la comunidad, para prestar un servicio oportuno, con calidad y eficiencia.
- Promoción de la participación en los ejercicios de diagnósticos participativos territoriales como insumo para la formulación de los planes de desarrollo de comunas y corregimientos 2024 y 2027.