

INFORMES DE SERVICIO AL CIUDADANO

JULIO - SEPTIEMBRE DE 2020

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, responsable de realizar seguimiento, control y medición de la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios en tiempo, calidad de respuesta y satisfacción de la prestación del servicio, presenta informe con relación a los siguientes temas:

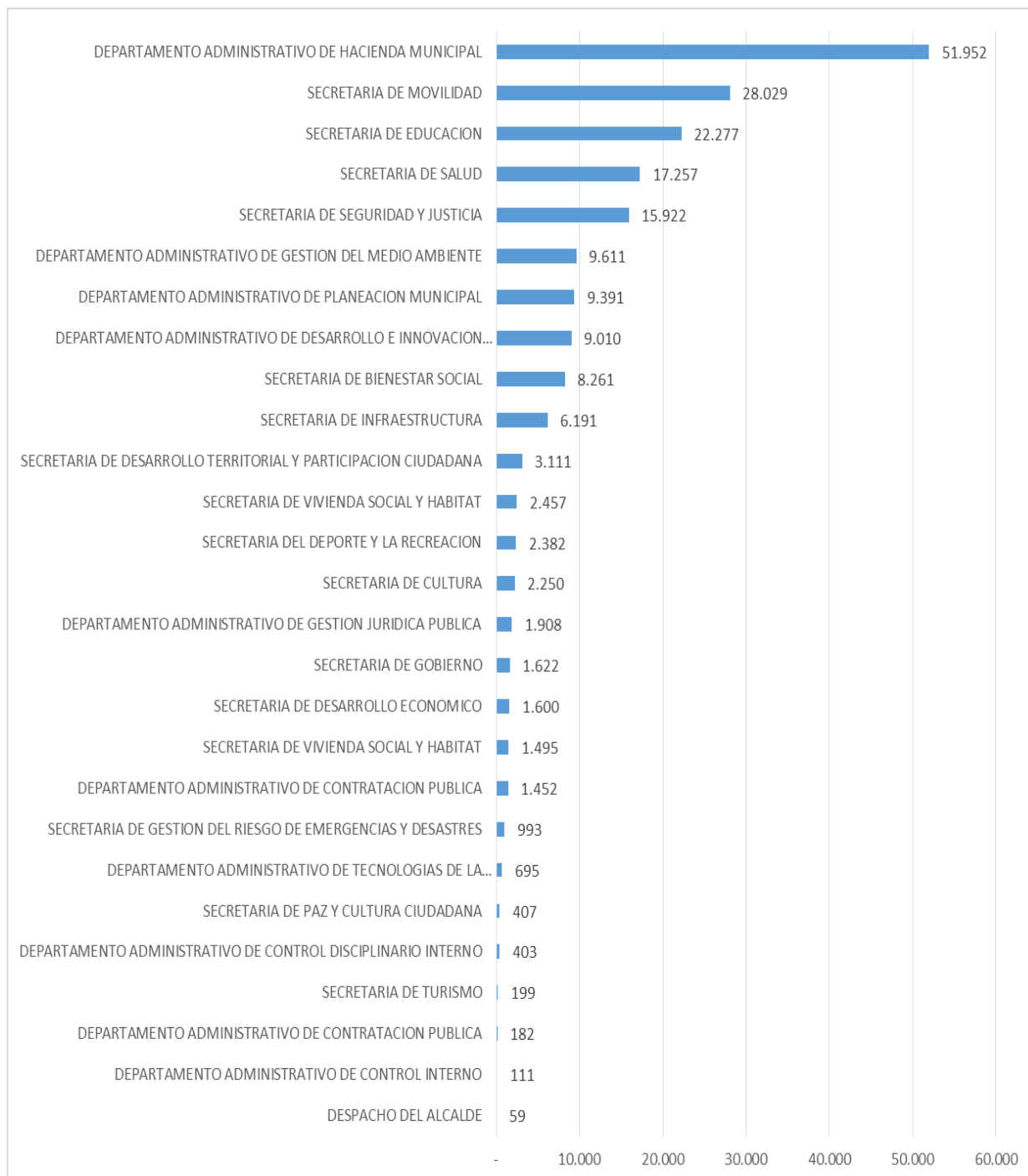
- Seguimiento a la atención oportuna de las comunicaciones.
- Satisfacción del Usuario.
- Conclusiones y Recomendaciones.

Total de comunicaciones recibidas en la Entidad

En esta primera parte del informe se detalla la cantidad de comunicaciones recibidas en la entidad y direccionadas a cada organismo durante el presente año.

| CODIGO | ORGANISMO | 1er TRIM | 2o TRIM | 3er TRIM | ACUMULADO |
|---|---|---------------|---------------|----------------|----------------|
| 4112 | DESPACHO DEL ALCALDE | 34 | 12 | 13 | 59 |
| | SECRETARIA DE GOBIERNO | 966 | 193 | 463 | 1.622 |
| 4121 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA | 773 | 449 | 686 | 1.908 |
| 4123 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO | 73 | 14 | 24 | 111 |
| 4124 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERN | 163 | 60 | 180 | 403 |
| 4131 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL | 7.958 | 5.668 | 38.326 | 51.952 |
| 4132 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL | 4.187 | 1.710 | 3.494 | 9.391 |
| 4133 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE | 3.839 | 2.017 | 3.755 | 9.611 |
| 4134 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACI | 59 | 254 | 382 | 695 |
| 4135 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA | 103 | 38 | 41 | 182 |
| 4137 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INS | 3.919 | 1.478 | 3.613 | 9.010 |
| 4143 | SECRETARIA DE EDUCACION | 2.013 | 3.961 | 16.303 | 22.277 |
| 4145 | SECRETARIA DE SALUD | 6.431 | 3.975 | 6.851 | 17.257 |
| 4146 | SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL | 1.639 | 4.348 | 2.274 | 8.261 |
| 4147 | SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT | 802 | 419 | 1.236 | 2.457 |
| 4148 | SECRETARIA DE CULTURA | 1.192 | 395 | 663 | 2.250 |
| 4151 | SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 1.509 | 3.057 | 1.625 | 6.191 |
| 4152 | SECRETARIA DE MOVILIDAD | 10.932 | 5.674 | 11.423 | 28.029 |
| 4161 | SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA | 5.584 | 4.576 | 5.762 | 15.922 |
| 4162 | SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION | 1.505 | 261 | 616 | 2.382 |
| 4163 | SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRE | 429 | 168 | 396 | 993 |
| 4164 | SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA | 159 | 80 | 168 | 407 |
| 4171 | SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | 263 | 806 | 531 | 1.600 |
| 4172 | SECRETARIA DE TURISMO | 101 | 45 | 53 | 199 |
| 4173 | SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDAD | 1.918 | 399 | 794 | 3.111 |
| 4181 | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA | 728 | 219 | 505 | 1.452 |
| 4182 | SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT | 490 | 345 | 660 | 1.495 |
| Total Alcaldía de Santiago de Cali | | 57.769 | 40.621 | 100.837 | 199.227 |

COMUNICACIONES RECIBIDAS POR ORGANISMO AÑO 2020



SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS COMUNICACIONES JULIO – SEPTIEMBRE DE 2020

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, responsable de realizar seguimiento, control y medición de la Atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios ante los diferentes organismos, realiza el análisis de la información correspondiente al periodo comprendido entre julio y septiembre del año 2020, tomando como base los datos registrados de las comunicaciones recibidas según la tipificación de las mismas en el Sistema de Gestión documental ORFEO.

Comunicaciones recibidas en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales

A continuación se relaciona las comunicaciones recibidas en su organismo según la tipificación de las mismas, con su respectivo acumulado.

| CODIGO | TIPO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total general |
|------------|----------------------------|-------|--------|------------|---------------|
| 4182 | Entes de Control | 3 | 5 | 7 | 15 |
| | Otros | 76 | 54 | 85 | 215 |
| | Peticion entre Autoridades | 22 | 14 | 16 | 52 |
| | Peticion Prioritaria | 1 | 3 | | 4 |
| | Peticion_de Informacion | 2 | 1 | 5 | 8 |
| | Peticion_General | 115 | 91 | 125 | 331 |
| | Queja | 11 | 1 | 1 | 13 |
| | Reclamo | 2 | 4 | 2 | 8 |
| | Recurso_Apelacion | 1 | | 1 | 2 |
| | Tutela | 6 | 3 | | 9 |
| Total 4182 | | 239 | 176 | 242 | 657 |

Trámites y Servicios recibidos en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales

| CODIGO | TIPO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total general |
|--------|--|-------|--------|------------|---------------|
| 4182 | 11 | | | 1 | 1 |
| | Licencia de intervención del espacio público | | 2 | | 2 |

Días Promedio de Respuestas

En esta parte del informe se detallan los días promedio que han transcurrido desde la presentación de las solicitudes hasta la proyección de las respuestas por cada organismo para la atención de las comunicaciones a su cargo.

Los días promedio son calculados teniendo en cuenta la sumatoria de las respuestas generadas dividido por la sumatoria de los días transcurridos. Se realiza la confrontación de los días promedio de respuesta VS tiempo asignado según la normativa.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

A continuación se presenta el registro de los días promedio de respuesta por tipo de solicitud direccionada y atendida en su despacho. Se resaltan los promedios superiores al tiempo de respuesta asignado por la norma.

| CODIGO | ORGANISMO | Tiempo | # Respuestas | Suma de días | Promedio respuesta |
|--------|--|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|
| 4182 | | | 383 | 11.329 | 30 |
| | Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales | | 383 | 11.329 | 30 |
| | Entes de Control | 10 | 10 | 96 | 10 |
| | Licencia de intervención del espacio público | 45 | 1 | 14 | 14 |
| | Otros | 0 | 28 | 989 | 35 |
| | Peticion entre Autoridades | 10 | 37 | 829 | 22 |
| | Peticion Prioritaria | 15 | 4 | 194 | 49 |
| | Peticion_Consulta | 35 | 2 | 52 | 26 |
| | Peticion_de_Informacion | 20 | 7 | 225 | 32 |
| | Peticion_Documentos | 15 | 2 | 308 | 154 |
| | Peticion_General | 30 | 259 | 8.107 | 31 |
| | Queja | 15 | 14 | 242 | 17 |
| | Reclamo | 15 | 10 | 157 | 16 |
| | Recurso_Apelacion | 60 | 1 | 5 | 5 |
| | Solicitudes_de_revocatoria_directa | 365 | 1 | 85 | 85 |
| | Tutela | 5 | 7 | 26 | 4 |

Comparativo trimestral de gestión de respuesta

En esta parte del informe se analiza cómo ha sido el comportamiento trimestral (comparativo) en la gestión de respuesta oportuna en concordancia con los tiempos formalizados para tal fin.

Los porcentajes de cada trimestre son calculados teniendo en cuenta el total de respuestas a tiempo dividido el total de respuestas generadas. A continuación se presenta los porcentajes de gestión de respuesta de cada trimestre obtenido en su despacho, por último se muestra el comportamiento de la gestión a la fecha.

GESTIÓN DE RESPUESTAS III TRIMESTRE

| CODIG | ORGANISMO | A tiempo | % a tiempo | Vencid | % vencid | TOTAL |
|---------|--|----------|------------|--------|----------|-------|
| 4182010 | Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales | 263 | 74% | 92 | 26% | 355 |

COMPARATIVO TRIMESTRAL

| CODIGO | ORGANISMO | IV TRIM 2019 | I TRIM 2020 | II TRIM 2020 | III TRIM 2020 | DIFER | Gráfico |
|---------|--|-----------------|----------------|-----------------|------------------|-------|---------|
| 4182010 | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES | 92% | 86% | 77% | 74% | -3% | |



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

En ese orden y de conformidad con los datos anexos se puede inferir que la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales obtuvo un resultado negativo con relación al segundo trimestre del 2020, queriendo decir con ello que disminuyó en 3 puntos su porcentaje de cumplimiento de gestión en la respuesta.

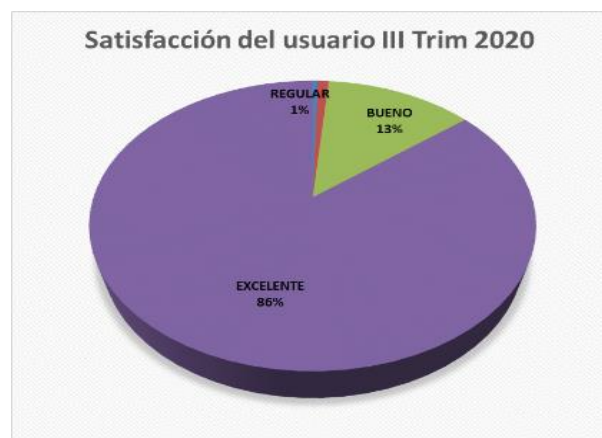
INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO **JULIO - SEPTIEMBRE DE 2020**

El informe de Satisfacción del Usuario da cuenta de las evaluaciones realizadas por los ciudadanos sobre los trámites, productos o servicios ofrecidos por cada organismo durante el tercer trimestre del año. Se presenta también el resultado de la satisfacción para los trámites en línea.

Nivel de Satisfacción de Usuario Administración Central

Durante el periodo se recibieron un total de 4.154 encuestas de 16 organismos a través de las cuales los usuarios evaluaron 50 trámites o servicios y respuestas a derechos a petición. La siguiente tabla presentan el total de encuestas por organismo.

| ORGANISMO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total general |
|---|-----------|-----------|------------|--------------|---|---------------|
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | | | | 3 | | 3 |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE | 1 | 3 | 3 | 3 | | 10 |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL | 2 | 2 | 68 | 1.556 | | 1.628 |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL | 4 | 2 | 16 | 44 | | 66 |
| DESPACHO DEL ALCALDE | | 1 | | 1 | | 2 |
| SECRETARIA DE CULTURA | | | 15 | 49 | | 64 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | | | 1 | | | 1 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 2 | 12 | 298 | 484 | | 796 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | | | | 3 | | 3 |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | | | 35 | 478 | | 513 |
| SECRETARIA DE MOVILIDAD | | | 2 | 115 | | 117 |
| SECRETARIA DE SALUD | 2 | | 54 | 487 | | 543 |
| SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA | 8 | 17 | 19 | 5 | | 49 |
| SECRETARIA DE TURISMO | | | 2 | 13 | | 15 |
| SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT | | 1 | | | | 1 |
| SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION | | | 6 | 10 | | 16 |
| Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios | | 1 | 16 | 310 | | 327 |
| Total general | 19 | 39 | 535 | 3.561 | | 4.154 |



El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad es positivo, al evidenciar calificaciones en los rangos Excelente y Bueno con porcentaje equivalente al 99%.

Registro de Conceptos de Inconformidad

El 1% de los usuarios manifestaron inconformidades frente a la atención de PQRD y/o de los trámites y servicios ofrecidos por parte de la entidad

| ORGANISMO | Trámite | Suma de Claridad en la respuesta | Suma de los pasos para la | Suma de Tiempo de respuesta |
|---|--|----------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA | Respuesta a Derechos de Peticion | 0 | 0 | 1 |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE | Permiso o autorizacion para aprovechamiento forestal de arboles aislados | | | 1 |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE | Respuesta a Derechos de Peticion | 0 | 0 | 1 |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE | Plan de saneamiento y manejo de vertimientos | | 1 | 1 |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE | Asistencia tecnica rural | | 1 | |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL | Certificación de pago de impuestos, contribuciones y rentas varias | 0 | 0 | 1 |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL | Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros | 1 | 1 | 0 |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL | Impuesto predial unificado | 0 | 1 | 1 |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL | Acreditación o Certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta | 0 | 0 | 3 |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL | Actualizacion de datos de identificacion en la base de datos del sistema de identificacion y clasificacion de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBEN | 1 | 0 | 0 |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL | Respuesta a Derechos de Peticion | 0 | 0 | 1 |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL | Rectificación de Estrato Socioeconómico. | 0 | 1 | 1 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | Ampliacion del servicio educativo | 1 | 8 | 2 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | Ascenso en el escalafon nacional docente | 1 | 1 | 1 |
| SECRETARIA DE SALUD | Esterilizacion Canina y Felina | 1 | 1 | 1 |
| SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA | Respuesta a Derechos de Peticion | 7 | 0 | 19 |
| SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT | Subsidio Municipal de Vivienda de Interés Social. | | 1 | |
| DESPACHO DEL ALCALDE | Respuesta a Derechos de Peticion | 0 | 1 | 0 |
| Total general | | 12 | 17 | 34 |



El concepto de inconformidad que presenta mayor cantidad de registros es "Tiempo de respuesta". Estas manifestaciones se evidencian en mayor proporción en las respuestas a los derechos de petición de la Secretaría de Seguridad y justicia.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

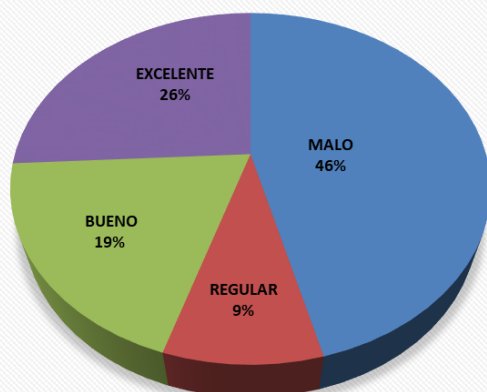
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en línea

Durante el transcurso del tercer trimestre del año se han recibido un total de 3.075 encuestas a través de las cuales los usuarios evaluaron 14 trámites o servicios dispuestos a través de canales electrónicos. La siguiente tabla presenta el total de encuestas y los trámites/servicios evaluados.

| TRAMITE O SERVICIO EN LINEA | MALO | REGULAR | BUENO | EXCELENTE | Total general |
|---|--------------|------------|------------|------------|---------------|
| Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de | 25 | 7 | 20 | 31 | 83 |
| Certificado de estratificación socioeconómica | 70 | 11 | 33 | 96 | 210 |
| Concepto uso del suelo | 14 | 2 | 5 | 3 | 24 |
| Consulta PQRS | 3 | | | 1 | 4 |
| Contribución por Valorización | 89 | 12 | 11 | 15 | 127 |
| Facturas | | | 1 | | 1 |
| Impresión de facturas para pago de impuestos | 156 | 22 | 21 | 25 | 224 |
| Impuesto predial unificado | 37 | 8 | 27 | 15 | 87 |
| Pago en línea de factura | 2 | | | 2 | 4 |
| Permiso para espectáculos públicos de las artes | 234 | 24 | 29 | 64 | 351 |
| Portal citas | 9 | 4 | 12 | 7 | 32 |
| Presentación Medios Magnéticos | 1 | 3 | 6 | 4 | 14 |
| Radicación PQRS | 599 | 127 | 297 | 368 | 1.391 |
| Registro de la publicidad exterior visual | 93 | 16 | 7 | 35 | 151 |
| #N/A | 81 | 39 | 123 | 129 | 372 |
| Total general | 1.413 | 275 | 592 | 795 | 3.075 |

**Satisfacción trámites y servicios en Línea
III Trim 2020**



El nivel de satisfacción para los trámites y servicios ofrecidos en línea presenta un nivel del 45%, correspondiente a las calificaciones registradas en los rangos de Excelente y Bueno. Se evidencia entonces un nivel de inconformidad representando un 55% de usuarios que calificaron con los rangos Regular y Malo.

A continuación, se evidencian las calificaciones por concepto de inconformidad que se registraron para cada uno de los trámites y/o servicios ofrecidos en línea.



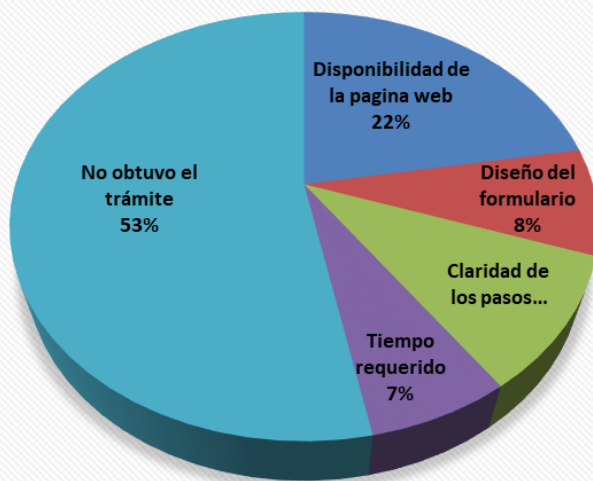
**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

CONCEPTOS DE INCONFORMIDAD

| Etiquetas de fila | Suma de Disponibilidad de la pagina web | Suma de Diseño del formulario | Suma de Claridad de los pasos | Suma de Tiempo requerido | Suma de No obtuvo el trámite |
|---|---|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Consulta PQRS | - | - | 1 | - | 2 |
| Contribución por Valorización | 28 | 7 | 10 | 6 | 84 |
| Facturas | - | - | - | - | - |
| Permiso para espectáculos públicos de las artes | 83 | 19 | 32 | 12 | 198 |
| Presentación Medios Magnéticos | - | 1 | 3 | - | - |
| Radicación PQRS | 221 | 85 | 93 | 60 | 515 |
| Registro de la publicidad exterior visual | 46 | 11 | 14 | 8 | 69 |
| #N/A | 38 | 17 | 20 | 39 | 60 |
| Impresión de facturas para pago de impuestos | 48 | 22 | 22 | 14 | 147 |
| Certificado de estratificación socioeconómica | 13 | 5 | 12 | 5 | 67 |
| Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de | 12 | 7 | 9 | 3 | 20 |
| Impuesto predial unificado | 11 | 4 | 10 | 2 | 32 |
| Concepto uso del suelo | 6 | 4 | 3 | 1 | 12 |
| Portal citas | 3 | 2 | 1 | 1 | 9 |
| Pago en línea de factura | 1 | - | - | - | 1 |
| Total general | 510 | 184 | 230 | 151 | 1.216 |

Conceptos de inconformidad en línea



Entre los conceptos de inconformidad, los que reflejan mayor registro corresponde a “No obtuvo el trámite”, seguido por “Disponibilidad de la página web”.

Nivel de Satisfacción Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales

Durante este periodo se presentaron 8 registros de encuestas de satisfacción sobre productos entregados, la calificación recibida refleja que los evaluadores manifestaron estar satisfechos en un 100% con la actividad de entrega productos recibida.

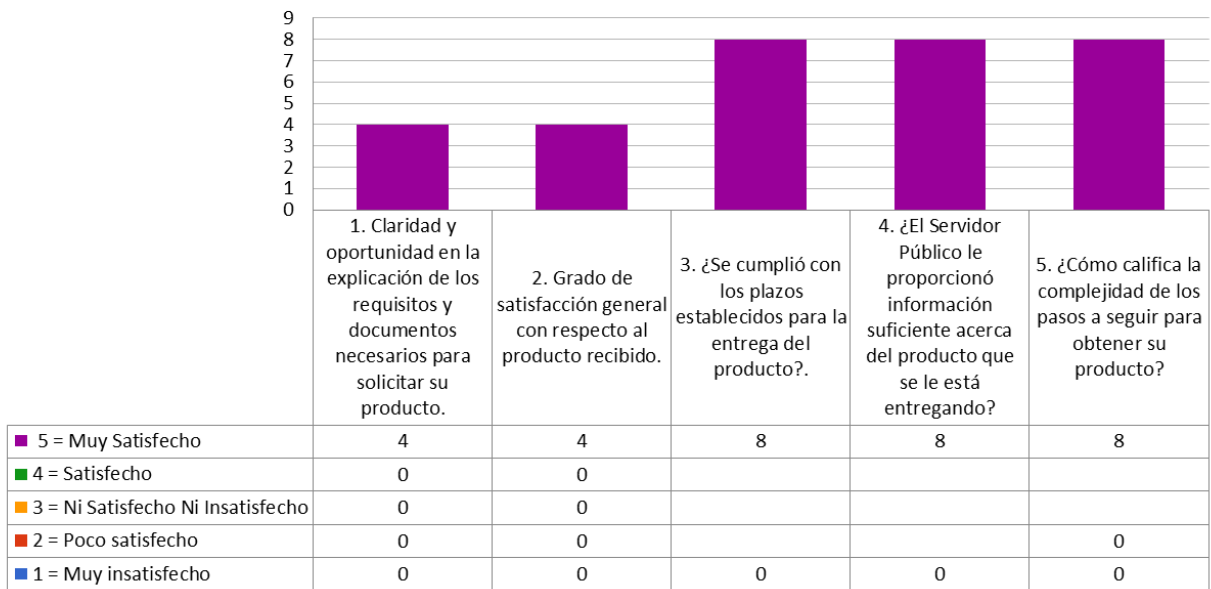
El detalle se presenta a continuación:



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

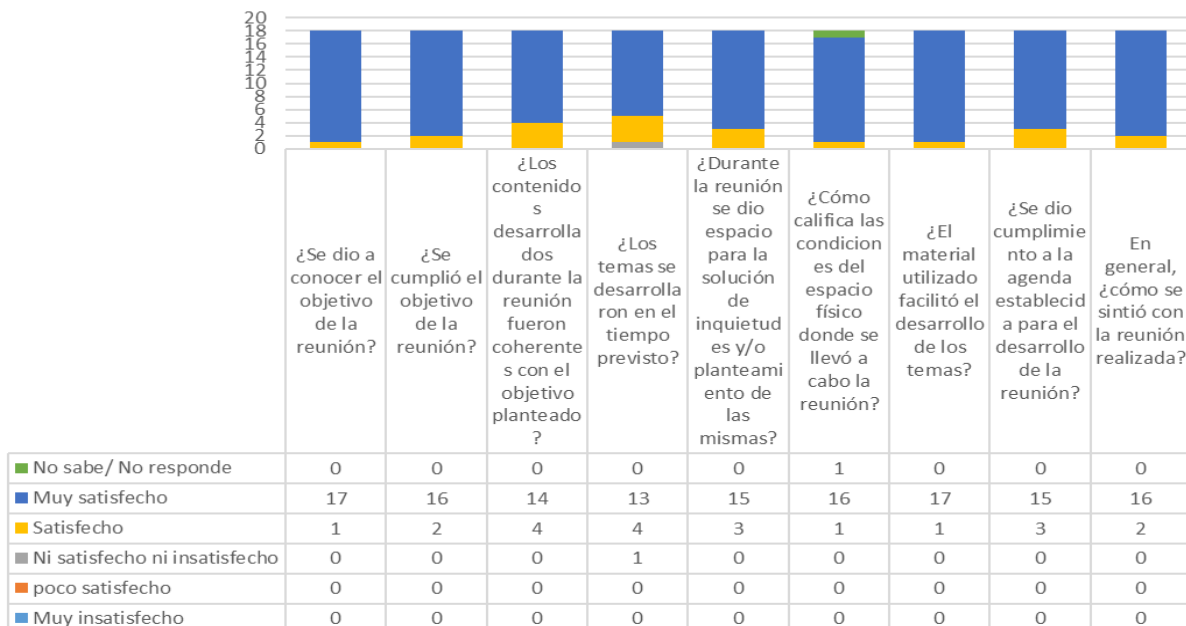
Satisfacción por Entrega de productos UAESPM



Durante este periodo se presentaron 18 registros de encuestas de satisfacción sobre reuniones, la calificación recibida refleja que los evaluadores manifestaron estar insatisfechos en un 1% y 99% satisfecho con la reunión realizada.

El detalle se presenta a continuación:

Satisfacción Reuniones- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales

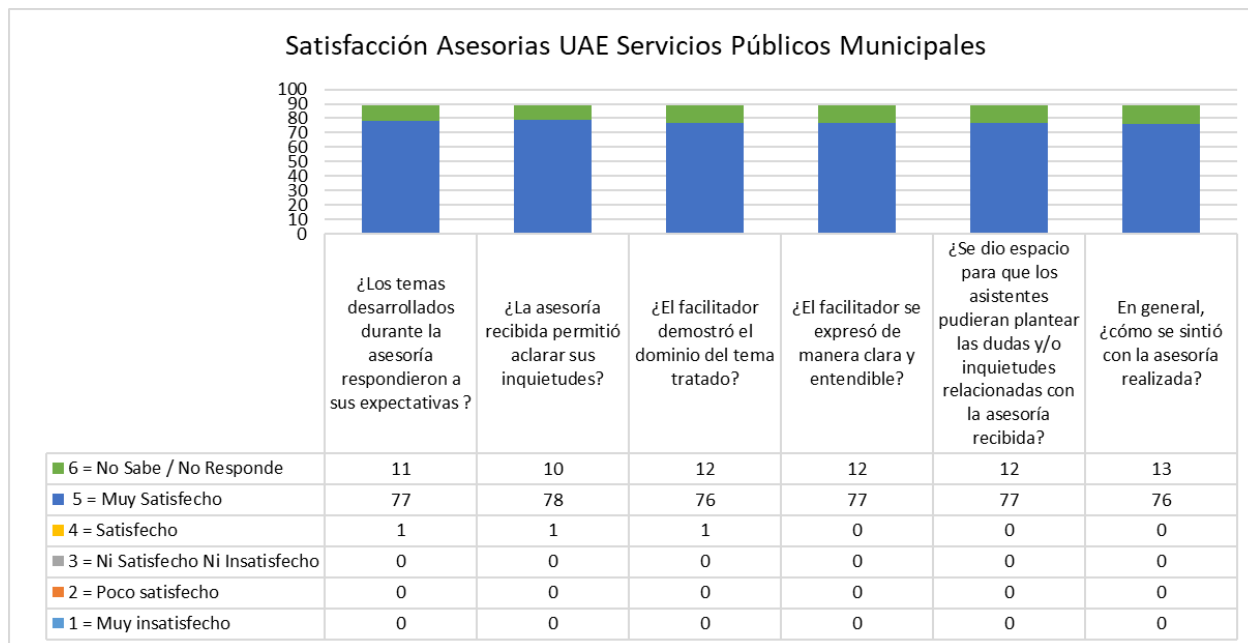




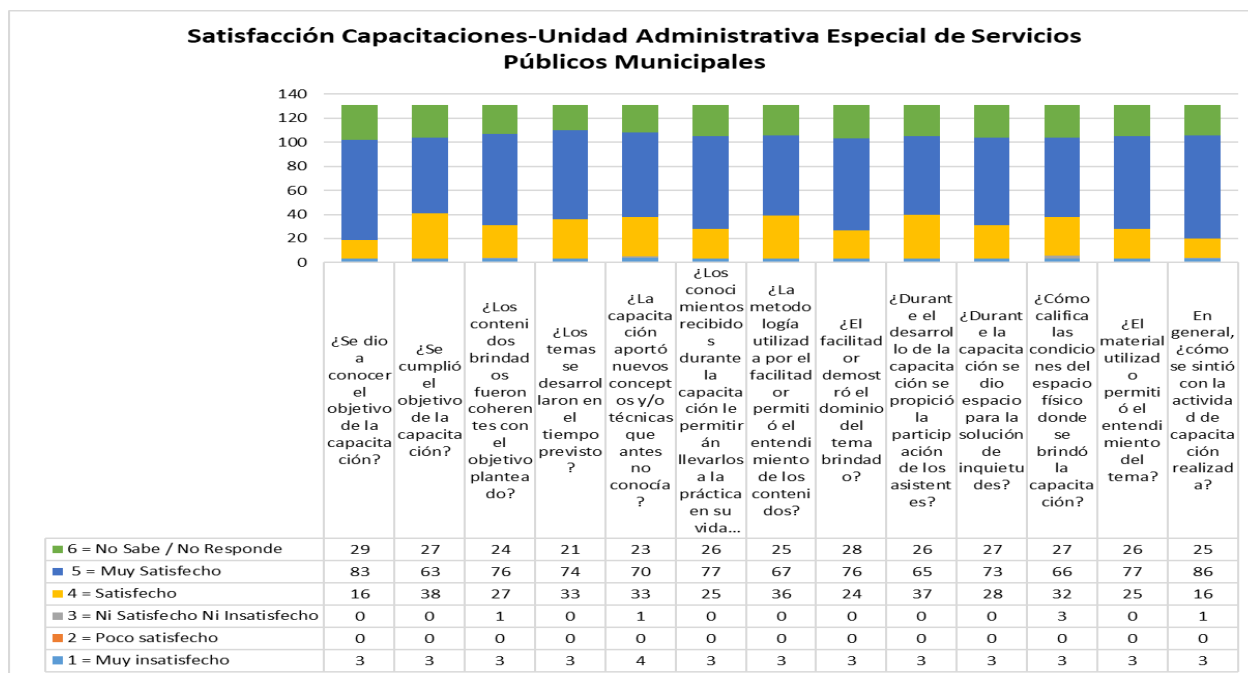
ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

Durante este periodo se presentaron 89 registros de encuestas de satisfacción sobre asesorías la calificación recibida refleja que los evaluadores manifestaron estar 100% satisfechos con la asesoría realizada.



Durante este periodo se presentaron 131 registros de encuestas de satisfacción sobre capacitaciones la calificación recibida refleja que los evaluadores manifestaron estar 97.3% satisfechos y 2.7 insatisfechos con la capacitación realizada.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El tipo de comunicación que más recibió la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales en este periodo fue la Petición General.
- 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 el organismo ha recibido comunicaciones que efectivamente corresponden a quejas y reclamos
- Durante el trimestre el indicador de eficiencia continua disminuyendo, pasando del 92% (2019) al 86% (1er trim) al 77% (2do trim), al 74% (3er trim) .
- Es preciso la programación de mesas de trabajo con su equipo líder para la atención de las comunicaciones, con el propósito de depurar la información registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y establecer acciones que permitan mejorar los días promedio de atención para dar cumplimiento a la normativa que nos rige y ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos.
- 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 las respuestas a derechos de petición.
- La UAESPM tiene validado un formato particular para la evaluación del servicio público de aseo. A la fecha no se ha recibido el informe pertinente
- 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

Informe preparado por:

Sandra Patricia Parra Nández.

Profesional Universitario

Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental

Sandra.parra@cali.gov.co

ANEXO

En esta parte del informe se muestran las observaciones registradas por los usuarios en las encuestas de satisfacción asesoría aplicadas, esto para que sean conocidas y analizadas en el organismo.

Su análisis permitirá reconocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos que han interactuado con el organismo.

El informe se presenta ordenado por trámite o servicio y se evidencian tal y como fueron escritas por los ciudadanos.

OBSERVACIONES SATISFACCIÓN REUNIONES:

| |
|---------|
| Gracias |
| Ninguna |

OBSERVACIONES SATISFACCIÓN ASESORÍAS:

| |
|--|
| ASESORIA TECNICA POR PARTE DE LA UAESPM POR PARTE DEL COMPONENTE SOCIAL , COMPONENTE TECNICO Y COMPONENTE ADMINISTRATIVO. TAMBIEN SOLICITAN QUE LA UAESPM LE AYUDEN A TRAMITAR EL USO DE SUELO. |
| Asodecores ya presento el plan a súper servicios. Cuando den respuesta se acudirá a la UAESP como apoyó. Las seguir trabajando de la mano con la alcaldía. |
| Colaboracion muy eficiente JAA eccaboyo acuafonda. (R.L) Yanith Guzman). |
| Estamos en el proceso de progresividad |
| Estamos por presentar el plan a la súper y es oportuna la propuesta de la UAESP. |
| Gracias por el apoyo brindado |
| Gracias, me contactare con el profesional encargado para que nos apoye en el contrato de condiciones uniformes |
| Importante se dió asesoría sobre el plan de gestión empresarial |
| La anterior encuesta hubieron algunos ítem que respondió mal el señor Leonardo rauld uribe. por este motivo se realiza una nueva encuesta de satisfacción |
| LA ORGANIZACION SER AMBIENTAL SOLICITAMOS QUE LA UAESPM NOS COLABORE CON EL PERMISO DEL USO DE SUELO Y NOS TENGAN EN CUENTA PARA LAS PROXIMAS DOTACIONES PARA LOS RECICLADORES DE OFICIO |
| LA ORGANIZACION HUELLA AMBIENTA QUEDA MUY CONTENTA CON LA ASESORIA Y ASISTENCIA TECNICA PRESTADA POR LA UAESPM |
| No estamos interesados en subsidios, el acueducto y los suscriptores están respondiendo cumplidamente. |
| Nos sirve mucho este apoyo para continuar en el proceso de progresividad estamos en |



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

| |
|--|
| la fase 5 |
| Propuesta pertinente |
| que la UESPM nos ayuden a tramitar para la ECA FUNDACION NUESTRO PLANTEA el uso de suelo 3830 recuperación de materiales , para poder cumplir con el decreto 596 en la parte de infraestructura. |
| SOLICITAMOS ASISTENCIA TECNICA POR PARTE DE LA UAESP Y SOLICITAMOS QUE NOS AYUDEN CON EL TRAMITE DEL USO DE SUELO |
| solicitamos el uso de suelo para cumplir con la fase de progresividad de acuerdo el decreto 596 del 2011 |
| SOLICITAMOS QUE NOS AYUDEN A TRAMITAR EL USO DE SUELO |
| solicitamos que nos ayuden a tramitar el uso de suelo. y que la UAESPM continuen acompañándonos en este proceso |
| Tema interesante para ponerlo en práctica |
| Tema necesario para cumplir fases de progresividad |
| Ya se envió el plan. Esperamos la respuesta de la. Super servicios para que la UAESP nos apoye |

OBSERVACIONES SATISFACCIÓN CAPACITACIONES:

| |
|---|
| Agradecer el espacio para la capacitación, muy interesante, para aplicar en todos los ámbitos.De nuevo gracias. |
| Buena presentación |
| Capacitación muy amena |
| el tiempo es muy corto pero muy interesante |
| Excelente espacio de aprendizaje |
| EXCELENTE INDUCCION, FELICITACIONES |
| Excelente La capacitación y muy clara en la transmisión de los conceptos. |
| excelente, |
| Faltó explicar el Lombricompostaje |
| Felicitaciones muy buena presentación |
| Felicitaciones y muchas gracias por esta capacitación. |
| Felicitar a la ingeniera Marcela y el funcionario Michael. Los cuales nos dejaron muy clara la capacitación. |
| genial, me perdi la primera charla de la anterior semana pero todo muy bien, genial, excelente tema y el manejo del mismo y muy oportuno porque primero hay que ponerse en el lugar de los demas para poder llegar a los clientes y usuarios. |
| Gracias |
| Gracia por esta capacitación y estoy dispuesta a participar de las próxima que sean programadas |
| Gracias |
| Los moderadores excelentes |
| mejorar la calidad de los videos, pero todo excelente. |
| Muy bien tema de trabajo y pertinente |
| MUY BIEN TODO |



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

| |
|--|
| muy buena induccion |
| Muy buena presentacion. Excelente tema |
| Muy dinámica.Muchas gracias |
| Muy oportuna |
| Necesitamos el apoyo de la UAESP. |
| Ninguna |
| Ninguna |