

INFORMES DE SERVICIO AL CIUDADANO

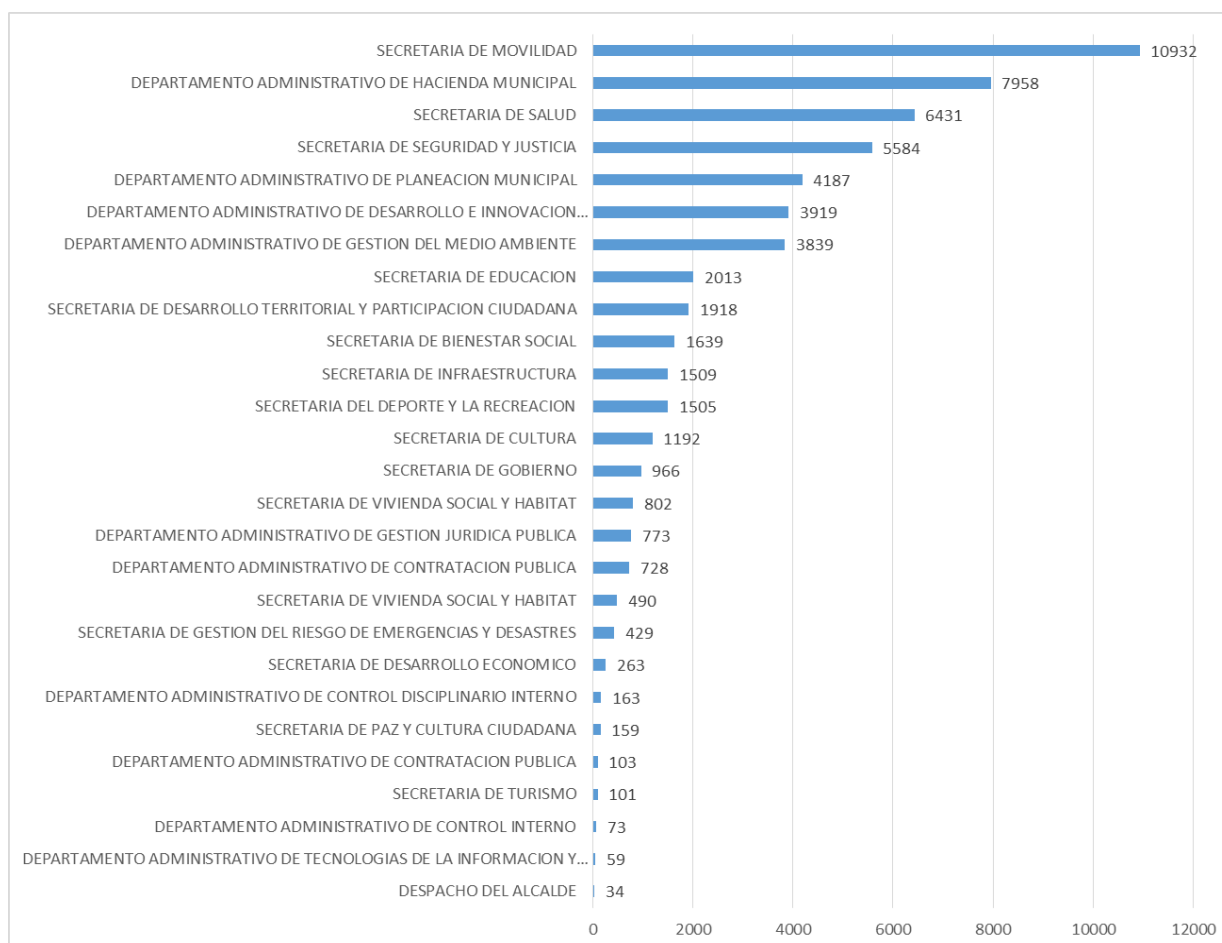
ENERO – MARZO DE 2020

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.



SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS COMUNICACIONES ENERO – MARZO 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 enero y marzo 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 DE COMUNICACIÓN | ENERO | FEBRERO | MARZO | Total general |
|------------|----------------------------|-------|---------|-------|---------------|
| 4182 | AccionPopular | | | 1 | 1 |
| | Demanda | | | 1 | 1 |
| | Entes de Control | 5 | 5 | 2 | 12 |
| | Informativa | 27 | 100 | 87 | 214 |
| | Peticion entre Autoridades | 6 | 14 | 7 | 27 |
| | Peticion_Consulta | 2 | | 1 | 3 |
| | Peticion_de Informacion | 10 | 31 | 12 | 53 |
| | Peticion_General | 32 | 69 | 61 | 162 |
| | Queja | | 2 | | 2 |
| | Reclamo | | 1 | 6 | 7 |
| | Tutela | 4 | 2 | 2 | 8 |
| Total 4182 | | 86 | 224 | 180 | 490 |

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.

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.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

| ORGANISMO | TIPO COMUNICACIÓN | TIEMPO RESPUESTA | # RESPUESTAS | SUMA DIAS RESPUESTA | PROMEDIO |
|--|----------------------------|---------------------|-----------------|------------------------|----------|
| Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales | Entes de Control | 10 | 13 | 121 | 9 |
| | Otros | (en blanco) | 34 | 544 | 16 |
| | Peticion entre Autoridades | 10 | 24 | 289 | 12 |
| | Peticion_Conulta | 30 | 5 | 68 | 14 |
| | Peticion_de Informacion | 10 | 1 | 2 | 2 |
| | Peticion_Documentos | 15 | 56 | 567 | 10 |
| | Peticion_General | 15 | 151 | 1.760 | 12 |
| | Queja | 15 | 4 | 64 | 16 |
| | Reclamo | 15 | 8 | 67 | 8 |
| | Tutela | 5 | 6 | 29 | 5 |

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.

| ORGANISMO | IV TRIM 2019 | I TRIM 2020 | % DIFE. |
|---|-----------------|----------------|---------|
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES | 92% | 86% | -6% |

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 cuarto trimestre del 2019, queriendo decir con ello que disminuyó en 6 puntos su porcentaje de cumplimiento de gestión en la respuesta.

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO **ENERO - MARZO 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 primer trimestre del año. Se presenta también el resultado de la satisfacción para los trámites en línea.

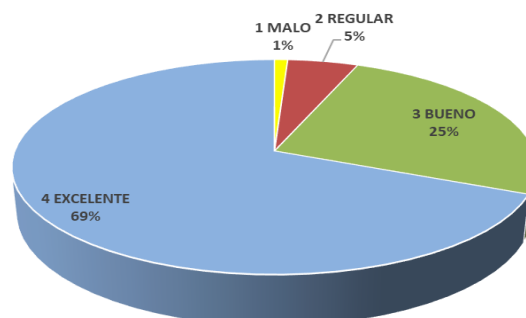
Nivel de Satisfacción de Usuario Administración Central

Durante el periodo se recibieron un total de 2.558 encuestas de 11 organismos a través de las cuales los usuarios evaluaron 34 trámites o servicios y respuestas a derechos a petición. La siguiente tabla presentan el total de encuestas por organismo.

| ORGANISMO | 1 MALO | 2 REGULAR | 3 BUENO | 4 EXCELENTE | Total general |
|--|-----------|------------|------------|--------------|---------------|
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA | | 1 | 13 | 114 | 128 |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | | | 5 | | 5 |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE | 1 | | 3 | 5 | 9 |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL | 17 | 108 | 341 | 850 | 1.316 |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL | 3 | 16 | 82 | 21 | 122 |
| SECRETARIA DE CULTURA | | 1 | 41 | 109 | 151 |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 1 | 2 | 26 | 383 | 412 |
| SECRETARIA DE MOVILIDAD | 2 | | 1 | | 3 |
| SECRETARIA DE SALUD | | | 105 | 215 | 320 |
| SECRETARIA DE TURISMO | | | 12 | 44 | 56 |
| SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION | | | 21 | 15 | 36 |
| Total general | 24 | 128 | 650 | 1.756 | 2.558 |

Nivel de Satisfacción Alcaldía de Cali
1er Trimestre 2020

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 94%.





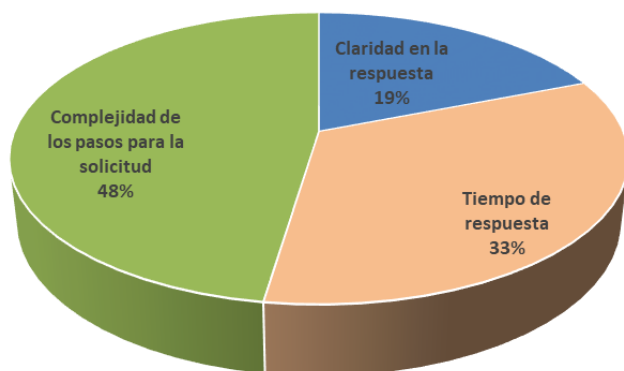
**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

Registro de Conceptos de Inconformidad

El 6% 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 / SERVICIO | Claridad en la respuesta | Tiempo de respuesta | Complejidad de los pasos para la solicitud |
|---|--|--------------------------|---------------------|--|
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA | Respuesta a Derechos de Peticion | 1 | | |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL | Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido | | 7 | 3 |
| | Impresión de facturas para pago de impuestos | 3 | 14 | 26 |
| | Impuesto de delineación urbana | | | 1 |
| | Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros | | 2 | 6 |
| | Impuesto predial unificado | | 19 | 20 |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL | Certificado de Estratificación Socioeconómica | 18 | | |
| | Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN | | | 1 |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | Autorización de Registro por Contribución de Valorización | | | 3 |
| SECRETARIA DE MOVILIDAD | Permiso con formalidades plenas para movilización de carga indivisible, extradimensionada y/o extrapesada | 1 | | |
| | Respuesta a Derechos de Peticion | 1 | | |
| Total general | | 24 | 42 | 60 |



Entre los conceptos de inconformidad, los que reflejan mayor registro corresponde a “Complejidad de los pasos”, seguido por “Tiempo de respuesta”. Estas manifestaciones se evidencian en mayor proporción en los trámites y servicios ofrecidos desde el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal.

Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en línea

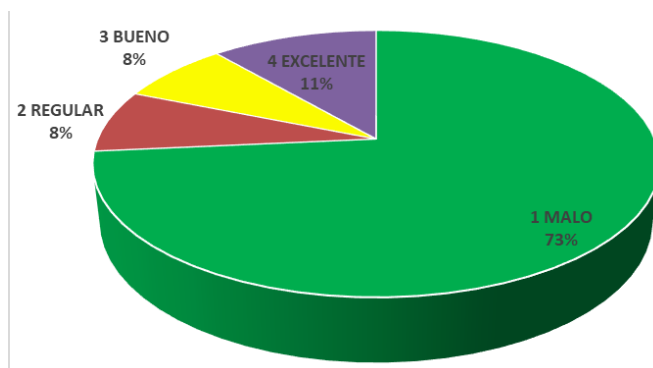
Durante el transcurso del primer trimestre del año se han recibido un total de 3.731 encuestas a través de las cuales los usuarios evaluaron 8 trámites o servicios dispuestos a través de canales electrónicos. La siguiente tabla presenta el total de encuestas y los trámites evaluados.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

| TRAMITE O SERVICIO EN LINEA | 1 MALO | 2 REGULAR | 3 BUENO | 4 EXCELENTE | Total general |
|--|--------------|------------|------------|-------------|---------------|
| Autodeclaraciones electrónicas | 37 | 22 | 67 | 59 | 185 |
| Consulta PQRS | 27 | 6 | 46 | 63 | 142 |
| Contribución por Valorización | | | | 1 | 1 |
| Facturas | 2.671 | 253 | 159 | 286 | 3.369 |
| Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados | 1 | 1 | | | 2 |
| Presentación Medios Magnéticos | | | 1 | 4 | 5 |
| Radicación PQRS | | 1 | 3 | 2 | 6 |
| Registro de la publicidad exterior visual | | 1 | | | 1 |
| #N/A | 7 | | 5 | 8 | 20 |
| Total general | 2.743 | 284 | 281 | 423 | 3.731 |

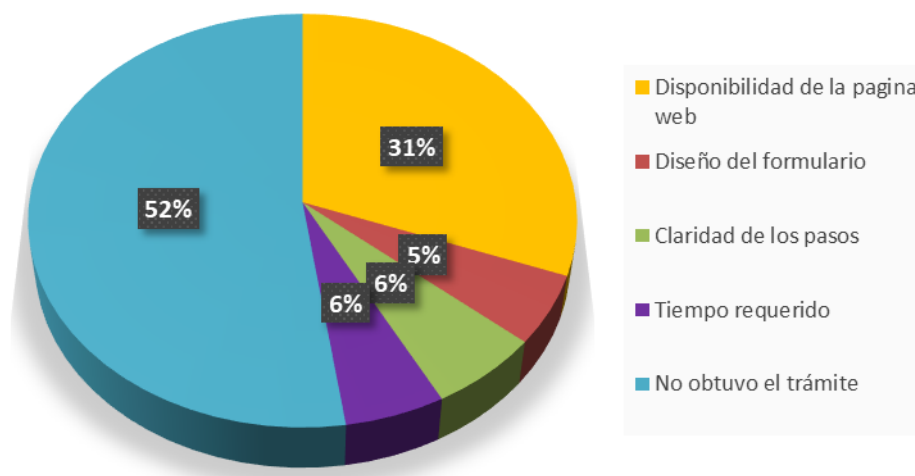


El nivel de satisfacción para los trámites y servicios ofrecidos en línea presenta un nivel del 19%, correspondiente a las calificaciones registradas en los rangos de Excelente y Bueno. Se evidencia entonces un nivel de inconformidad representando un 81% de usuarios que calificaron con los rangos Regular 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.

| Trámite o servicio | Disponibilidad de la pagina web | Diseño del formulario | Claridad de los pasos | Tiempo requerido | No obtuvo el trámite |
|--|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|----------------------|
| Autodeclaraciones electrónicas | 31 | 9 | 14 | 14 | 29 |
| Consulta PQRS | 13 | 3 | 1 | 5 | 19 |
| Contribución por Valorización | - | - | - | - | - |
| Facturas | 1.244 | 216 | 242 | 209 | 2.148 |
| Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| Presentación Medios Magnéticos | - | - | - | - | - |
| Radicación PQRS | - | - | - | - | - |
| Registro de la publicidad exterior visual | - | - | - | - | 1 |
| #N/A | 2 | - | - | - | 5 |
| Total general | 1.291 | 229 | 258 | 230 | 2.203 |

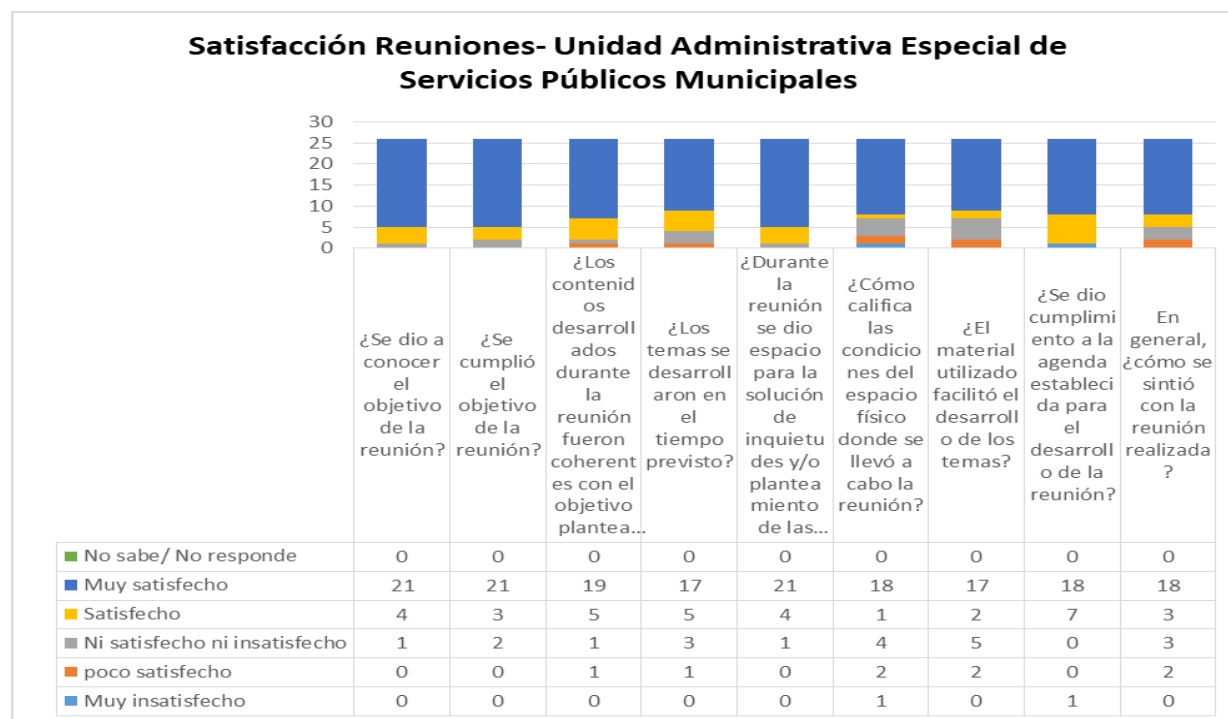
Entre los conceptos de inconformidad, los que reflejan mayor registro corresponde a “No obtuvo el trámite”, seguido por “Disponibilidad de la página web”.



Nivel de Satisfacción Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales

Durante este periodo se presentaron 26 registros de encuestas de satisfacción sobre Reuniones, la calificación recibida refleja que los evaluadores manifestaron estar insatisfechos en un 12,8% y 87,2% satisfecho con la actividad de reunión realizada

El detalle se presenta a continuación:



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El tipo de comunicación que más recibió la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales en este periodo fueron las comunicaciones informativas, este tipo de comunicación no exige la expedición de una respuesta. En segundo lugar registra 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 presenta una notable disminución, pasando del 92% al 86%.
- 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.
- 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:

| |
|---|
| Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales |
| Ninguna |
| Falta luz - Muy oscuro, sonido |
| Solicitamos la contratación de la funcionaria Asylay pues ella es consciente de las problemáticas de los acueductos rurales |
| Taller de Formulación de Plan de Desarrollo |
| Solicitamos soluciones efectivas a la problemáticas de la zona rural de Santiago de Cali, Que nos traten como Rurales no como Urbanos |
| Bien |
| Falta un micrófono para escuchar bien lo que se habla |
| El espacio es fatal |
| Nos dieron un cuestionario que no podíamos contestar debidamente , porque el material de información lo tenemos en otras veredas |