ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

INFORMES DE SERVICIO AL CIUDADANO

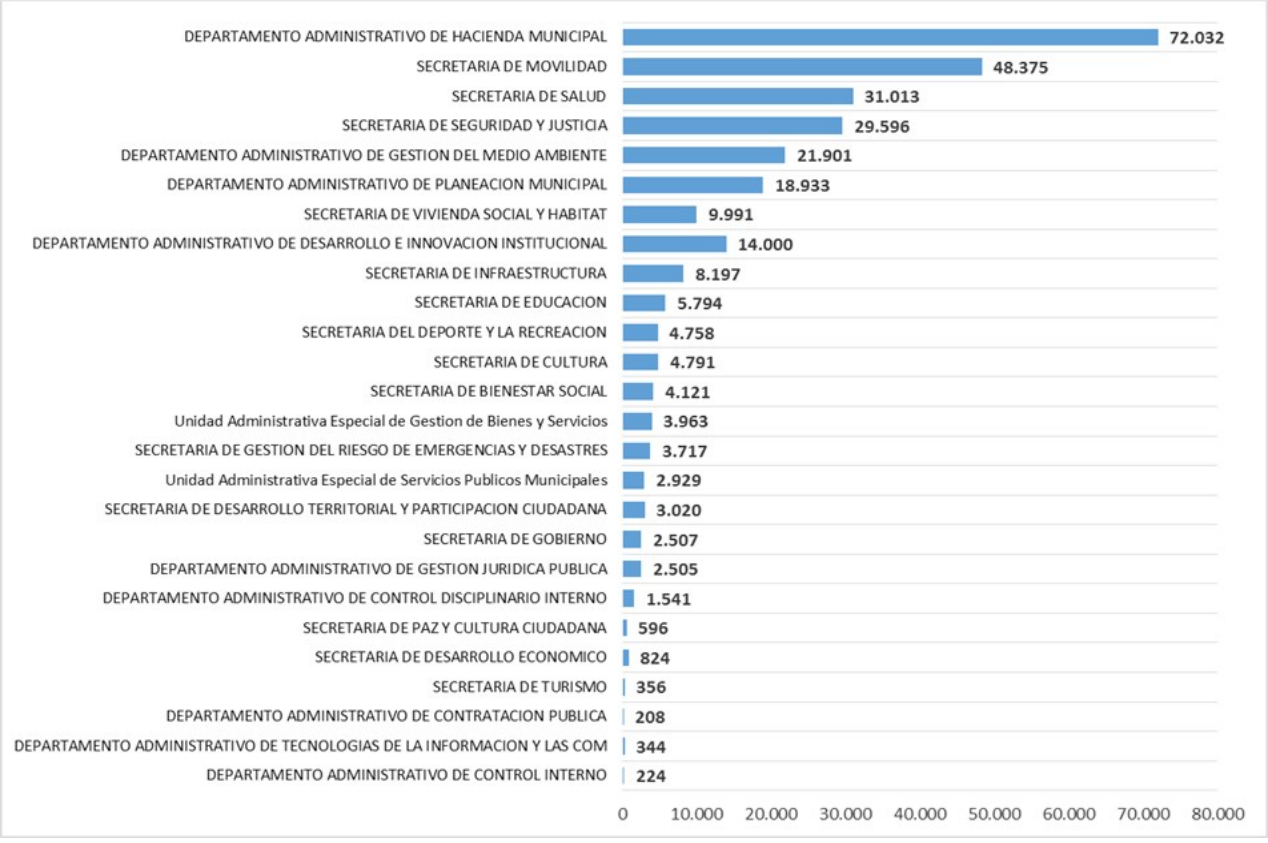
CUARTO TRIMESTRE 2019

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
OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2019

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 Octubre y Diciembre del año 2019, tomando como base los datos registrados de las comunicaciones recibidas según la tipificación de las mismas en el Sistema de Gestión documental ORFEO.

Se realiza el análisis independiente de los trámites y servicios para evaluar el tiempo de respuesta vs la normativa que aplica a cada uno de ellos.

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 y porcentaje relativo, por último se sombrea de color verde los porcentajes más significativos, con el fin de mostrar los datos con mayor relevancia.

	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales							
TIPO DE COMUNICACIÓN	ENE - MAR	ABR - JUN	JUL - SEP	OCT	NOV	DIC	ACU.	%
Otros	400	345	549	156	120	123	1.693	57,8%
Peticion_General	260	249	234	72	68	43	926	32%
Peticion_de_Informacion	32	29	20	3	11	12	107	4%
Peticion entre Autoridades	23	21	18	4	6	6	78	3%
Entes de Control	13	10	16	7	0	3	49	2%
Tutela	5	9	5	3	1	0	23	1%
Queja	3	4	10	1	3	1	22	0,8%
Reclamo	7	5	5	4	1	0	22	0,8%
Peticion_Consulta	1	1	1	0	0	0	3	0,1%
AccionPopular	1	1	1	0	0	0	3	0,1%
Peticion Prioritaria	0	0	0	0	1	0	1	0,03%
Incidente de Desacato	0	0	0	0	0	1	1	0,03%
Recurso_Reposicion	0	0	0	0	0	1	1	0,03%

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.

		Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales			
TIPO DE COMUNICACIÓN	TIEMPO RESP.	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Peticion_Consulta	30	0	0	12	12
Entes de Control	-	8	0	10	9
Peticion entre Autoridades	10	14	5	7	9
Otros	-	8	9	8	8
Queja	15	1	14	8	8
Peticion_General	15	6	8	6	7
Peticion_de_Informacion	10	5	5	8	6
Reclamo	15	3	0	0	3
Tutela	3	3	0	0	3
Peticion Prioritaria	15	0	0	0	0
Incidente de Desacato	2	0	0	0	0

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.

ORGANISMOS	III TRIM 20	IV TRIM 20	% DIFE
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	91%	92%	1%

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 positivo

con relación al tercer trimestre del 2019, queriendo decir con ello que aumentó en un 1% su porcentaje de cumplimento de gestión en la respuesta.

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

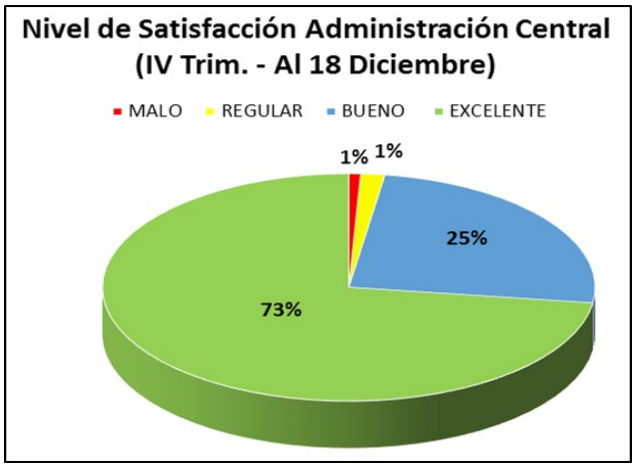
OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2019

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 cuarto trimestre del año. Cuando se da el caso se presentará 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 10.561 encuestas de 19 organismos a través de las cuales los usuarios evaluaron 75 trámites o servicios y respuestas a derechos a petición. La siguiente tabla presentan el total de encuestas por organismo.

TRD	ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
4145010	SECRETARIA DE SALUD	-	-	798	2.282	3.080
4132010	D. A. DE PLANEACIÓN MUNICIPAL	2	11	632	1.479	2.124
4131010	D. A. DE HACIENDA MUNICIPAL	78	134	783	1.017	2.012
4143010	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	-	-	3	971	974
4148010	SECRETARIA DE CULTURA	-	14	272	490	776
4151010	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	-	-	16	514	530
4172010	SECRETARIA DE TURISMO	-	-	27	339	366
4161010	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	-	-	20	232	252
4146010	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	-	-	3	163	166
4133010	DAGMA	2	5	45	82	134
4173010	SEC. DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	-	-	8	31	39
4181010	U. A. E. SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES	-	-	6	31	37
4162010	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	-	-	2	26	28
4121010	D. A. DE GESTION JURIDICA PUBLICA	-	-	6	16	22
4147010	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	-	1	1	7	9
4152010	SECRETARIA DE MOVILIDAD	-	-	3	5	8
4112020	SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	-	2	2
4137010	DADII	-	-	-	1	1
4163001	SEC. DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS	-	1	-	-	1
TOTAL GENERAL IV TRIMESTRE 2019 - AL 18 DICIEMBRE		82	166	2.625	7.688	10.561

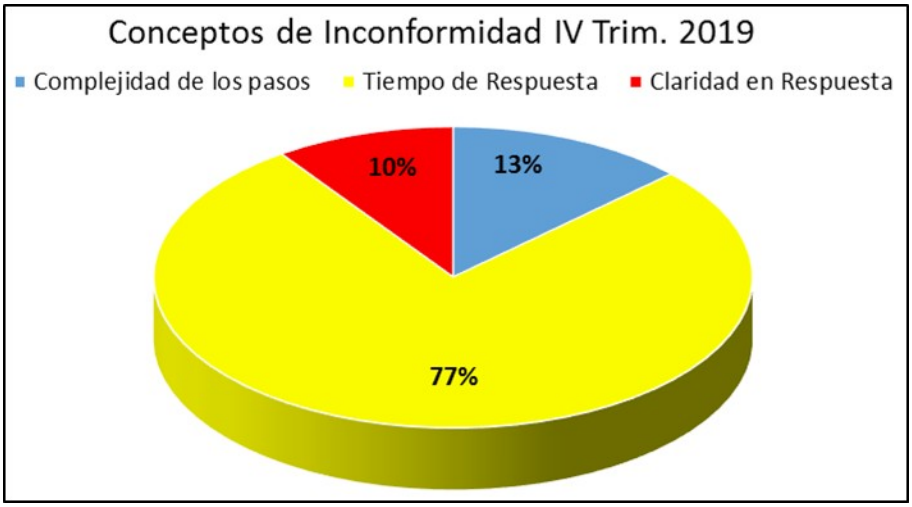


El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad es positivo, al evidenciar calificaciones en los rangos Excelente y Bueno con porcentaje equivalente al 98%.

Registro de Conceptos de Inconformidad

El 2% de los usuarios manifestaron inconformidades frente a los trámites y servicios ofrecidos por parte de la entidad.

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

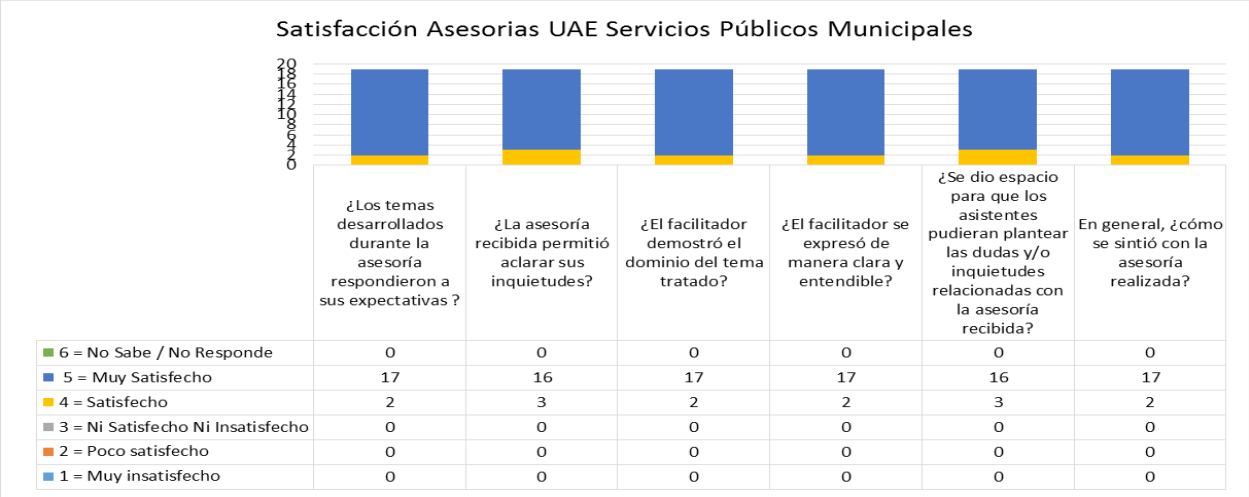


ORGANISMO	TRÁMITE O SERVICIO	CLARIDAD RESPUESTA		TIEMPO RESPUESTA		COMPLEJIDAD PASOS	
		MALO	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO	REGULAR
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	Certificado de paz y salvo.	1	-	44	31	-	-
	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	-	-	3	3	2	2
	Englobe o desenglobe de dos o mas predios	-	-	-	3	-	-
	Impresión de facturas para pago de impuestos	-	3	-	10	-	-
	Impuesto de delineacion urbana	-	-	2	1	1	2
	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	-	1	1	4	1	3
	Impuesto predial unificado	1	-	8	15	4	7
	Impuesto a la publicidad visual exterior	-	1	-	-	-	1
	Incorporacion de obras fisicas en los predios sometidos o no sometidos al regimen de propiedad horizontal	-	-	-	1	-	-
	Rectificacion de area y linderos	-	1	2	4	-	-
	Exencion del Impuesto Predial Unificado.	-	-	-	2	-	-
	Exoneración del Impuesto Predial Unificado	-	-	-	1	-	-
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN MUNICIPAL	Certificado de Estratificacion Socioeconomica.	1	9	-	2	-	-
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	Permiso o autorizacion para aprovechamiento forestal de arboles aislados	-	-	1	2	-	-
	Permiso para Ocupacion de Causes, playas y lechos.	-	-	-	1	-	-
	Concesion de Aguas Subterraneas	-	-	-	2	-	-
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	Subsidio Municipal de Vivienda de Interés Social.	-	-	-	-	-	1
TOTAL CONCEPTOS DE INCONFORMIDAD IV TRIMESTRE - AL 18 DICIEMBRE		3	15	61	82	8	16
		18		**143**		**24**	

Nivel de Satisfacción Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales

Durante este periodo se presentaron 19 registros de encuestas de satisfacción sobre asesorías, la calificación recibida refleja que los evaluadores manifestaron satisfacción en un 100 % con la actividad de asesorías recibidas.

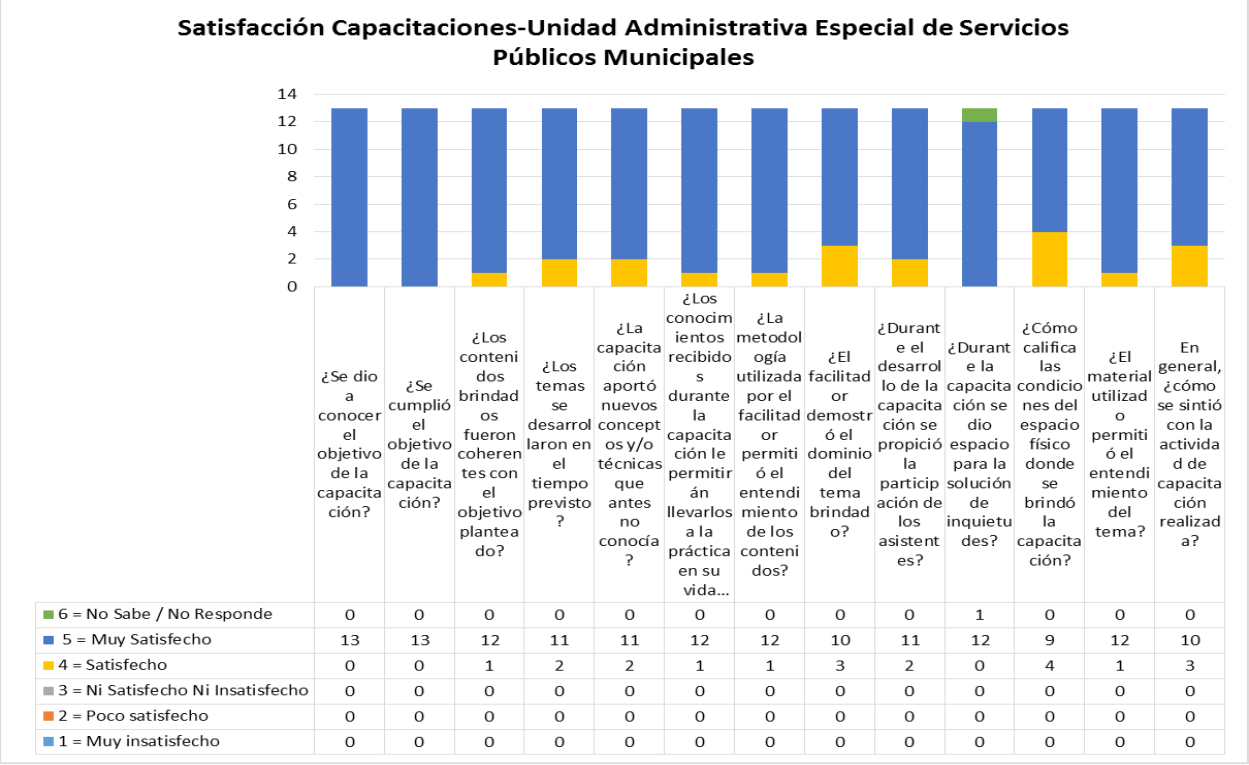
El detalle se presenta a continuación:



	¿Los temas desarrollados durante la asesoría respondieron a sus expectativas ?	¿La asesoría recibida permitió aclarar sus inquietudes?	¿El facilitador demostró el dominio del tema tratado?	¿El facilitador se expresó de manera clara y entendible?	¿Se dio espacio para que los asistentes pudieran plantear las dudas y/o inquietudes relacionadas con la asesoría recibida?	En general, ¿cómo se sintió con la asesoría realizada?
6 = No Sabe / No Responde	0	0	0	0	0	0
5 = Muy Satisfecho	17	16	17	17	16	17
4 = Satisfecho	2	3	2	2	3	2
3 = Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	0	0	0	0	0	0
2 = Poco satisfecho	0	0	0	0	0	0
1 = Muy insatisfecho	0	0	0	0	0	0

Durante este periodo se presentaron 13 registros de encuestas de satisfacción sobre capacitaciones, la calificación recibida refleja que los evaluadores manifestaron satisfacción en un 100% con la actividad de capacitación recibida.

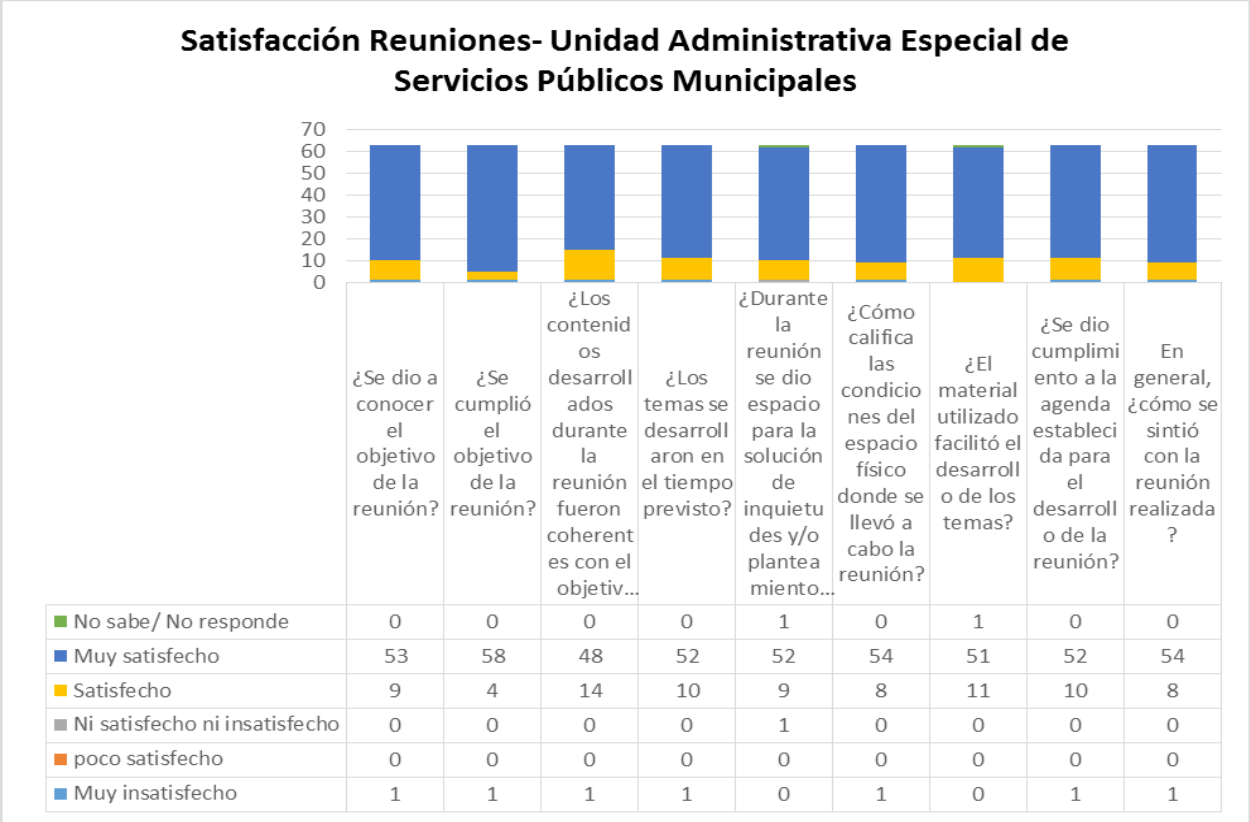
El detalle se presenta a continuación:



	¿Se dio a conocer el objetivo de la capacitación?	¿Se cumplió el objetivo de la capacitación?	¿Los contenidos brindados fueron coherentes con el objetivo planteado?	¿Los temas se desarrollaron en el tiempo previsto?	¿La capacitación aportó nuevos conceptos y/o técnicas que antes no conocía?	¿Los conocimientos recibidos durante la capacitación le permitirán llevarlos a la práctica en su vida...	¿La metodología utilizada por el facilitador permitió el entendimiento de los contenidos?	¿El facilitador demostró el dominio del tema brindado?	¿Durante el desarrollo de la capacitación se propició la participación de los asistentes?	¿Durante la capacitación se dio espacio para la solución de inquietudes?	¿Cómo califica las condiciones del espacio físico donde se brindó la capacitación?	¿El material utilizado permitió el entendimiento del tema?	En general, ¿cómo se sintió con la actividad de capacitación realizada?
6 = No Sabe / No Responde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
5 = Muy Satisfecho	13	13	12	11	11	12	12	10	11	12	9	12	10
4 = Satisfecho	0	0	1	2	2	1	1	3	2	0	4	1	3
3 = Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2 = Poco satisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 = Muy insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Durante este periodo se presentaron 63 registros de encuestas de satisfacción por reuniones, la calificación recibida refleja que los evaluadores manifestaron estar insatisfechos en un 1.4% y 98.6% satisfecho con la actividad de reuniones recibida.

El detalle se presenta a continuación:



	¿Se dio a conocer el objetivo de la reunión?	¿Se cumplió el objetivo de la reunión?	¿Los contenidos desarrollados durante la reunión fueron coherentes con el objetiv...	¿Los temas se desarrollaron en el tiempo previsto?	¿Durante la reunión se dio espacio para la solución de inquietudes y/o planteamiento...	¿Cómo califica las condiciones del espacio físico donde se llevó a cabo la reunión?	¿El material utilizado facilitó el desarrollo de los temas?	¿Se dio cumplimiento a la agenda establecida para el desarrollo de la reunión?	En general, ¿cómo se sintió con la reunión realizada?
No sabe/ No responde	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Muy satisfecho	53	58	48	52	52	54	51	52	54
Satisfecho	9	4	14	10	9	8	11	10	8
Ni satisfecho ni insatisfecho	0	0	0	0	1	0	0	0	0
poco satisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy insatisfecho	1	1	1	1	0	1	0	1	1

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, con un 58%. Este tipo de comunicación no exige la expedición de una respuesta. En segundo lugar registra la Petición General con un 32%.

- 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 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 Ñáñez
Profesional Universitario
Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental
Sandra.parra@cali.gov.co

Juan Sebastián Becerra Bohórquez
Profesional contratista
Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental
juan.becerra@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 ASESORIAS:

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales
Fue muy clara la informacion se aclararon muchas dudas
Gracias por el apoyo
Importante este tipo de seguimientos
Importante este tipo de seguimientos gracias

OBSERVACIONES SATISFACCIÓN CAPACITACIONES:

Unidad administrativa especial de servicios públicos municipales
Los miembros de la junta y empleados del acueducto estamos felices durante la capacitación
Me gusto mucho porque aprendi cosas nuevas que no conocia
Muchas gracias por su atencion y me gusto mucha las actividades gracias
Muy bien
Que sigan apoyando a las jaa mil gracias
Todo fue excelente