

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

ACTA No. 4148.050.14.12-39	FECHA:	18/oct/2023
	HORA INICIAL:	2:00 p.m.
	HORA FINAL:	3:00 p.m.
OBJETIVO: Realizar análisis de encuestas e indicadores de gestión tercer trimestre de la Unidad Administrativa Especial Teatro Municipal.	LUGAR: Oficina Administrativa	

ASISTENTES: Luz Marina Ocampo - Profesional Universitario, Paula Andrea Ramírez Muñoz – Contratista, Néstor Jair Martínez Ortega – Contratista, Galo Alexander Portilla Guancha – Contratista.

AUSENTES: N/A

INVITADO: N/A

ORDEN DEL DÍA:

1. Verificación de asistentes.
2. Presentar informe de Encuestas de satisfacción al usuario del tercer trimestre 2023.
3. Presentar informe de Encuestas para medir la atención del usuario por el canal presencial de tercer trimestre 2023.
4. Presentar indicadores de gestión de la respuesta a solicitudes de alquiler de espacios.
5. Verificar condiciones de espacios, personal, página, redes sociales, entre otras para la atención.
6. Varios.

DESARROLLO:

1. Se verifica los asistentes.
2. La funcionaria Paula Andrea Ramírez Muñoz, quien apoya el diligenciamiento de las PQRSD en la Unidad Administrativa Especial Teatro Municipal, presenta el informe de Encuestas de satisfacción al usuario del tercer trimestre de 2023, de los meses de julio, agosto y septiembre, se diligenciaron encuestas para medir la satisfacción, donde se puede apreciar que los encuestados manifestaron que el servicio ofrecido fue Excelente, ya sea por préstamo o alquiler del espacios siendo la sala principal y sala teatrino. Estas encuestas son diligenciadas por los empresarios que hacen uso del espacio y se realiza al finalizar el evento.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

Se evalúa el servicio ofrecido por parte del personal técnico del Teatro, donde validan si lograron satisfacer sus necesidades, si la locación estuvo acorde a los requerimientos, la atención de quien coordina el área; siendo muy satisfactorias las respuestas y siempre atentos a mejorar en la prestación del servicio. Paula Andrea por ser apoyo a la supervisión para el contrato de servicio de aseo, está pendiente de que los espacios queden en óptimas condiciones antes de la realización de eventos.

Las encuestas se envían cada trimestre a DIANA PATRICIA MORENO CETINA, Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental y se registran en la página web de la Alcaldía por Percepción al usuario, cada vez que es diligenciada.



Al contestar por favor cite estos datos:
 Radicado No.: 202341480500001224
 Fecha: 04-10-2023
 TRD: 4148.050.22.2.1020.000122
 Rad. Padre: 202341480500001224

DIANA PATRICIA MORENO
 Subdirector Departamento Administrativo
 Subdirección de Trámites Servicios y Gestión Documental
 Email: diana.moreno@cali.gov.co

Asunto: Encuesta para medir la satisfacción del usuario – Teatro Municipal Enrique Buenaventura

Cordial Saludo

Remito los formatos que hacen parte del sistema medición de la satisfacción del usuario, correspondientes al tercer trimestre de 2023 (julio a septiembre) de la Unidad Administrativa Especial Teatro Municipal Enrique Buenaventura:

- Encuesta para medir la satisfacción del usuario. Cantidad: tres (03) hojas.

El formato diligenciado se envía escaneado en archivo pdf.

Agradeciendo su atención.


 JULIE DEL PILAR REINA DIAZ
 Directora Técnica
 Unidad Administrativa Especial
 Teatro Municipal Enrique Buenaventura

Elaboró: Paula Andrea Ramírez Muñoz – Contratista
 Revisó: Luz Marina Ocampo Delgado – Profesional Universitario



Unidad Administrativa Especial Teatro Municipal Enrique Buenaventura
 Carrera 5 No. 6-64, Teléfono: 8813131
 www.cali.gov.co/teatromunicipal.gov.co

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p>	<p>MAGT04.03.P003.F006</p>	
	<p>ACTA DE REUNIÓN</p>	<p>VERSIÓN</p>	<p>002</p>

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p>	<p>MEDE01.05.09.P008.F001</p>	
	<p>ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>VERSIÓN</p>	<p>003</p>

Punto de Atención: Teatro Municipal Módulo: _____ Año: 2023

N°	Fecha		¿Qué gestión realiza en el punto de atención?	¿Cómo califica la atención recibida en el punto de atención?				Si la calificación es 1 ó 2, por favor marque con una "X" los conceptos que generaron su inconformidad						Otro, cuál?
	dd	mm		1	2	3	4	Actitud	Tiempo de espera	Dominio del tema	Presentación personal			
				Malos	Regular	Bueno	Excelente							
1	03	09	Alquiler				X							Alexandra Cordero S.
2	05	09	Alquiler				X							Juan Carlos Jéhu
3	06	09	Alquiler				X							Juan Carlos Jéhu
4	07	09	Alquiler				X							Juan Carlos Jéhu
5	20	09	Alquiler				X							Juan Carlos Jéhu
6	22	09	Alquiler				X							Juan Carlos Jéhu
7	23	09	Alquiler				X							Juan Carlos Jéhu
8	26	09	Alquiler				X							Diana Restrepo.
9	27	09	Alquiler				X							Diana Restrepo.
10														
11														
12														
13														

Conclusión: Se procura continuar con una excelente prestación del servicio de alquiler de espacios.


3. Galo Portilla está apoyando con la solicitud de diligenciamiento de la Encuestas para medir la atención del usuario por el canal presencial, en las visitas guiadas, donde hace recorridos a los visitantes informando sobre la historia del Teatro Municipal; así mismo, Paula Andrea Ramírez, maneja las mismas encuestas cuando hay venta de boletería en Taquilla de eventos que hayan solicitado este servicio con nosotros.
- Se analizaron dichas encuestas en los meses de julio, agosto y septiembre donde se observa que los encuestados manifestaron que el servicio ofrecido fue Excelente.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

En estas encuestas se puede evaluar el servicio ofrecido en la orientación que requieren los visitantes, atención en el recorrido de visitas guiadas; siendo muy satisfactorias las respuestas.

Las encuestas se envían cada trimestre a MONICA ANDREA JIMENEZ VALENCIA, Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, posterior al diligenciamiento en la página web de la Alcaldía por Percepción al usuario.




 Al contestar por favor cite estos datos:
 Radicado No.: 202341480500001234
 Fecha: 04-10-2023
 TRD: 4148.050.22.2.1020.000123
 Rad. Padre: 202341480500001234

MONICA ANDREA JIMENEZ VALENCIA
 Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana
 Email: monica.jimenez@cali.gov.co

Asunto: Encuesta para medir la atención del usuario por el canal presencial – Teatro
 Municipal Enrique Buenaventura

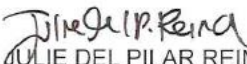
Cordial Saludo

Remito los formatos que hacen parte del sistema medición de atención del usuario presencial, correspondientes al tercer trimestre de 2023 (julio a septiembre) de la Unidad Administrativa Especial Teatro Municipal Enrique Buenaventura:

- Encuesta para medir la atención del usuario por el canal presencial. Cantidad: cinco (05) hojas.

El formato diligenciado se envía escaneado en archivo pdf.

Agradeciendo su atención.


 JULIE DEL PILAR REINA DIAZ
 Directora Técnica Unidad Administrativa Especial
 Teatro Municipal Enrique Buenaventura

Elaboró: Paula Andrea Ramirez Muñoz - Contratista
 Revisó: Luz Marina Ocampo Delgado - Profesional Universitario

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN</p> <p>GESTIÓN DOCUMENTAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>ACTA DE REUNIÓN</p>	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN</p> <p>ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR EL CANAL PRESENCIAL</p>	MAGT04.05.P002.F002	
		VERSIÓN	004

Organismo: Trotro Municipal Punto de Atención: Visitas Guada

Módulo No: _____ Año: 2023

De acuerdo al servicio recibido, califique su atención:

N°	Fecha dd mm		1. ¿Qué gestión realiza en el punto u oficina de atención?	2. ¿Cómo califica la atención recibida en el punto de atención? (Seleccione con una X su calificación)				3. Si su calificación es Mala o Regular: ¿Cuáles de los siguientes aspectos debemos mejorar? (Seleccione con una X)							
				1	2	3	4	El trato, respeto, actitud, cortesía frente a la atención	La preparación y dominio del tema	Presentación personal	El tiempo de espera	Ventilación, aseo, iluminación, mobiliario	Movilidad y accesibilidad		
				Mala	Regular	Buena	Excelente								
1	5	09	visita guada				X								
2	5	09	visita guada				X								
3	5	09	visita guada				X								
4	5	09	visita guada				X								
5	7	09	visita guada				X								
6	7	09	visita guada				X								
7	7	09	visita guada				X								
8	7	09	visita guada				X								
9	7	09	visita guada				X								
10															
11															
12															
13															
14															
15															

4. Presentar indicadores de gestión de la respuesta a solicitudes de alquiler de espacios donde Néstor Martínez, quien apoya la respuesta a solicitudes de alquiler y realiza la programación de eventos (calendario), continua con la presentación de los Indicadores de gestión a la respuesta de alquiler de espacios que se registran los primeros cinco (5) días del mes siguiente, para tener listo ante una auditoría de control interno. Anteriormente se enviaba al Ing. Héctor Jair Bermeo, de la Secretaría de Cultura, para su consolidación.

El archivo se diligencia con la información de las cartas recibidas cada mes, con su fecha de recibida y fecha de enviada, por la plataforma ORFEO, donde le llega la respuesta

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

directamente al solicitante, quien entregó sus datos en la Ventanilla Única de la Secretaría de Cultura; así mismo se envía la respuesta al correo electrónico del solicitante.

El tiempo de respuesta difiere primero por fechas ya entregadas a empresarios y aún no confirmadas y segundo por los inconvenientes presentados en la plataforma ORFEO, pero ha sido este último menos recurrente.

Nuestro indicador es de 3 días máximo para la respuesta, donde se le brinda información al solicitante del costo del alquiler de espacios según tarifas establecidas, se le solicita información clara del evento con sus requerimientos y de darse el alquiler, deben iniciar el proceso de contrato de arrendamiento con el área jurídica del Teatro Municipal.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN</p> <p>GESTIÓN DOCUMENTAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p>		MAGT04.03.P003.F006
	<p>ACTA DE REUNIÓN</p>		<p>VERSIÓN</p> <p>002</p>

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</p> <p>INFORMACIÓN ESTRATÉGICA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN</p> <p>SGC - MECI - SISTEDA</p>		MEDE01.07.01.18.P05.F04
	<p>FICHA TÉCNICA DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE TRAMITES Y SERVICIOS</p>		<p>VERSIÓN</p> <p>1</p>
			<p>FECHA APROBACIÓN</p> <p>09/mar/2018</p>

Nombre del Trámite o Servicio	Alquiler de espacios en el teatro municipal "Enrique Buenaventura"		
Vigencia	2023	Tiempo máximo de respuesta legal	3 días

Periodicidad de la medición	Solicitudes Radicadas	Total por atender (Y2)	Solicitudes atendidas (Y1)	% Atención del T o S	Solicitudes pendientes por atender	Cumplimiento en la atención	Suma total días de respuesta de las solicitudes (Y3)	Días promedio respuesta (Y3/Y1)	Cumplimiento frente al tiempo legal	Análisis y observaciones	Mejora
Vigencia anterior	193	193	193	100.0%	0						
Enero	30	30	30	100.0%	0		30	1.0		El tiempo de respuesta está debajo del promedio establecido, siendo excelente.	
Febrero	26	26	26	100.0%	0		29	1.1		Se mantiene el tiempo de respuesta por debajo del indicador siendo excelente.	
Marzo	21	21	21	100.0%	0		24	1.1		El tiempo de respuesta está debajo del promedio establecido, siendo excelente.	
Abril	12	12	12	100.0%	0		14	1.2		Excelente el tiempo de respuesta por debajo del promedio establecido.	
Mayo	14	14	14	100.0%	0		14	1.0		El tiempo de respuesta está debajo del promedio establecido, siendo excelente.	
Junio	13	13	13	100.0%	0		13	1.0		Continúa el tiempo de respuesta por debajo del indicador, siendo excelente.	
Julio	9	9	9	100.0%	0		9	1.0		Se ha logrado mantener el tiempo de respuesta por debajo del promedio, siendo excelente.	
Agosto	20	20	20	100.0%	0		29	1.5		El tiempo de respuesta está debajo del promedio establecido, siendo excelente.	
Septiembre	8	8	8	100.0%	0		8	1.0		Excelente el tiempo de respuesta por debajo del promedio establecido.	
Octubre		0			0						
Noviembre		0			0						
Diciembre		0			0						
TOTAL	153	153	153	100.0%	0			1.1			

Conclusión: Pretendemos continuar con la respuesta oportuna a los solicitantes de alquiler de espacios, brindando información clara y veraz.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

5. Verificar condiciones de espacios, personal, página, redes sociales, entre otras para la atención.

Este trimestre los empresarios nos manifestaron haber recibido muy buena atención tanto por las personas encargadas de Espectáculos y Producción como por el personal Técnico para su montaje, tramoya, luminotecnia y puesta en escena.

Así mismo, contamos con redes sociales que cada vez han tenido mayor interacción con los usuarios, como son: Facebook, Instagram, X e Instancia dentro de la página web de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali.

6. Varios.

Luz Marina Ocampo, manifestó que las respuestas a solicitudes de alquiler deben ser dentro del término establecido, porque esto se refleja en los Indicadores de gestión que se presentan mensualmente, y procurando respuestas de máximo 3 días, por ser este el tiempo límite establecido, obteniendo muy buenos resultados. El resultado a septiembre de 2023 es de 1,1 días de respuesta, siendo excelente.

Se da finalizada la reunión siendo las 3 p.m.

OBSERVACIONES GENERALES (Propuestas, Cambios y/o Adiciones):

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNION		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO

Firmas (responsables)

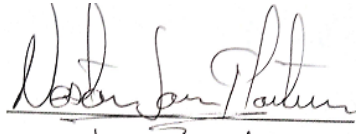


PAULA ANDREA RAMIREZ MUÑOZ
Contratista
Unidad Administrativa Especial
Teatro Municipal Enrique Buenaventura

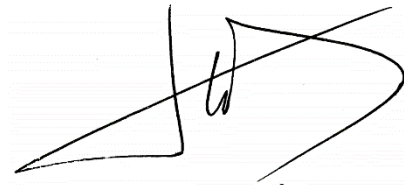


LUZ MARINA OCAMPO DELGADO
Profesional Universitario
Unidad Administrativa Especial
Teatro Municipal Enrique Buenaventura

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002



NESTOR JAIR MARTINEZ ORTEGA
 Contratista
 Unidad Administrativa Especial
 Teatro Municipal Enrique Buenaventura



GALO ALEXANDER PORTILLA GUANCHA
 Contratista
 Unidad Administrativa Especial
 Teatro Municipal Enrique Buenaventura

NOTA: Se anexa listado de asistencia compuesto por xxx (#) folio.

Elaboró: Luz Marina Ocampo Delgado – Profesional Universitario