

INFORME DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES, II TRIMESTRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DATIC.

Se presenta el siguiente informe con el objetivo de evaluar la gestión realizada por el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el periodo comprendido de abril a junio, del presente año (II Trimestre - 2020), en lo referente al cumplimiento de las metas de los procesos de Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, siguiendo los lineamientos enmarcados en los tres (3) ejes (Planeación Participativa, Control Social y Promoción de la Participación) que cubren el ciclo de la gestión.

En Planeación Participativa, se identificaron e inventariaron las metas del Plan de Desarrollo 2020-2023, resultando las siguientes:

Edificio de Cali Inteligente en el área de desarrollo naranja de Ciudad Paraíso, incluyendo el Centro Integrado de Control y operación de Cali Inteligente funcionando.

Equipamientos inteligentes operando.

Longitud de fibra óptica de Red Distrital Integrada – REMI, operando.

Puntos de Apropiación Digital (PAD) dotados con herramientas TI para población con discapacidad.

Zonas públicas con acceso gratuito a internet para el servicio al ciudadano.

Personas con formación, sensibilización y/o utilización de servicios en el uso y apropiación de Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC.

Puntos de Apropiación Digital y Laboratorios de Innovación Digital (LID) operando.

Prototipos de innovación digital con respuesta a necesidades de ciudad desarrollados.

Conexiones físicas de instituciones distritales pertenecientes a REMI con mantenimiento.

Centro de ciencia, tecnología e innovación digital al servicio de los ciudadanos con equipamiento tecnológico, operando.

Política pública de Economía Digital formulada y adoptada.

Estrategias para la Promoción de la Industria de Contenidos Digitales implementadas.

Plataforma para teletrabajo en la Alcaldía de Santiago de Cali implementado.

Estrategia de acceso y apropiación de las TIC dirigida a superar brechas de género con enfoque diferencial, incluidas zonas rurales y urbanas; implementadas.

Estrategias de uso y apropiación de TIC, implementadas.

Ferias y eventos de Innovación Digital y TI para el desarrollo de la Economía Digital realizadas.

Modelo de Ciudad Inteligente implementado.

Procedimientos de DATIC modelados bajo BPM.

Capacidades de Arquitectura Empresarial en TI, implementado.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión implementado en DATIC.

Conjunto de datos con modelo de Big Data implementado.

Datacenter del Distrito Especial unificado.

Modelo de Inteligencia Artificial formulado.

Sistema de seguridad informática implementado.

Infraestructura de TI de la Alcaldía y el Concejo Distrital, renovada.

Modelo de Arquitectura Empresarial del dominio de sistemas de información e infraestructura tecnológica de la entidad implementado.

Sistemas de información activos integrados e interoperando.

Sistemas de Información de la entidad modernizados.

Trámites y servicios, automatizados.

Índice de Política de Gobierno Digital incrementado en el Distrito de Santiago de Cali.

Con el objetivo de publicar las metas del Plan de Desarrollo 2020 - 2023 y los proyectos del 2021, tarea estipulada en el eje de Planeación Participativa, se desarrollaron las siguientes actividades:

Como primera actividad, se llevó a cabo una Asamblea Virtual por FacebookLive “Metas del Plan de Desarrollo 2020-2023”, realizada el mes de abril, para la cual se convocó por medio de estrategias en Instagram y Facebook. Esta actividad permitió desarrollar la tarea de generar como mínimo una socialización virtual y dos presenciales y presenciales sobre las metas del Plan de Acción 2020-2023 y los proyectos del 2021. También sirvió para cumplir con la tarea de realizar como mínimo una socialización virtual y dos presenciales sobre los proyectos que se van a formular para la vigencia 2020, comprendida dentro del eje de Control Social.

La estrategia lanzada a través de Instagram, se publicó acompañada de la cita “Hoy miércoles 1 de abril, únete en Facebook Live a la Asamblea Virtual de @TICAlcaldiaCali, 10:00 am. Tu aporte y participación suma, tus ideas fortalecen la democracia para la construcción del 'Plan de Desarrollo de Cali 2020-2023'. #PuroCorazónPorCali 🇨🇴❤️🇨🇴 #TodosEnCasa 🏠”



Imagen

https://www.instagram.com/ticalcaldiacali/https://www.instagram.com/p/B-cL4_1Dx08/



1.

En Facebook, se publicó la pieza gráfica acompañada de la cita “Participa de la Asamblea Virtual para que juntos construyamos el Plan de Desarrollo de Cali 2020 - 2023; tu aporte y participación suma, tus ideas fortalecen la democracia y tus sugerencias abonan un terreno significativo para el desarrollo de nuestra amada Cali. Te esperamos #LaVacunaEstaEnTusManos Alcaldía Un Nuevo Latir”



Imagen

2.

<https://www.facebook.com/TICAlcaldiaCali><https://www.facebook.com/TICAlcaldiaCali/photos/a.606685289529843/1292807254250973/?type=3&theater> .

A continuación, se encuentra una imagen donde se evidencia el desarrollo de la Asamblea Virtual, a la cual se puede acceder en el momento que se considere oportuno, desde el siguiente enlace <https://www.facebook.com/600160263515679/videos/570482006898221/>



Imagen 3.

En segundo lugar, dada la situación de contingencia por el Covid-19 y los retos planteados para la ejecución de las actividades y la articulación con los actores involucrados y responsables, se remitió un Oficio a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, solicitando un ajuste al cronograma al Plan de Acción 2020 de DATIC, en lo concerniente al proceso de Participación Ciudadana.

Específicamente, se solicitó un ajuste frente a las acciones planteadas a desarrollar en el mes de abril para poder trasladarlas y desarrollarlas en el mes de mayo, evidenciando que en el mes de abril se había llevado a cabo ya una Asamblea Virtual.

Este oficio permitió la ejecución, en el mes de mayo, de las tareas de generar espacios de Planeación Participativa y capacitar a Grupos de Valor, dentro del eje de Control Social y el de Planeación participativa. Igualmente, ajustar al cronograma la realización de la tarea de identificar qué proyectos movilizan las actividades relacionadas con Promoción de la Participación relacionando la ficha BP, presupuesto y actividades; generar acciones de Promoción de la Participación y la realización de acciones lúdicas de Promoción y Participación con acompañamiento de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

En tercer lugar, Datic presentó al Concejo Municipal el Plan de Desarrollo 2020 - 2023 y se sustentaron las principales inversiones en torno al Desarrollo Tecnológico del Municipio. Se encontrará información sobre la reunión en el siguiente link: <https://www.cali.gov.co/tic/publicaciones/153940/datic-presento-plan-de-desarrollo-2020--2023-al-concejo/>

Además, se realizó una publicación en portal de DATIC, donde se presentó su primera Rendición de cuentas 2020. En el documento, se evidencian los 5 proyectos de inversión pertenecientes al Plan Operativo Anual de Inversión (POAI), desarrolladas a través de la Subdirección de Innovación Digital, la Subdirección de Tecnología Digital y la Unidad de Apoyo a la Gestión, al igual que la ejecución presupuestal y las distintas actividades que ha realizado en el primer trimestre del presente año. En el siguiente link se encontrará la información más detallada de la primera Rendición de cuentas:

<https://www.cali.gov.co/tic/publicaciones/154011/datic-presento-su-primera-rendicion-de-cuentas-2020/>

Por último, se realizó una publicación en el portal, en la cual Datic responde las inquietudes de la ciudadanía, donde participaron más de 100 ciudadanos. En este ejercicio, se expusieron temas de interés ciudadano como el informe del primer trimestre de 2020, el Plan Operativo Anual de Inversión (POAI) 2020, las actividades y ejecución presupuestal 2020, la herramienta Miravé y el Plan de Desarrollo 2020 - 2023. En este evento, participaron la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana la cual informó sobre derechos y deberes con los que cuenta la ciudadanía. En el siguiente link está la información de las inquietudes de la ciudadanía:

<https://www.cali.gov.co/tic/publicaciones/154405/datic-responde-las-inquietudes-de-la-ciudadania/>

En el periodo se generaron espacios de Planeación Participativa por medio de las siguientes acciones puntuales:

Una reunión realizada el día 22 de Abril, por medio de la plataforma Google meet, con el objetivo de planear el evento virtual de Participación ciudadana. En esta reunión se estableció el tiempo destinado a cada una de las intervenciones necesarias para abordar los temas pilares del evento, como: las metas del Plan de Desarrollo 2020- 2023, capacitación en Planeación Participativa, Proyectos 2020; Capacitación en Control Social, espacio de promoción de la participación con la comunidad (preguntas y respuestas; una dinámica lúdica con Kahoot; y

promocionar los próximos eventos de socialización y capacitaciones en Planeación Participativa y Control Social).

El día 22 de Mayo del año 2020 se realizó, por medio de la plataforma Google Meet una reunión entre Datic y la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana frente al Plan de Acción 2020, con el objetivo de articular estos dos organismos frente al Plan de Acción 2020. En esta reunión se contextualiza y se pidió acompañamiento a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana por su alta experiencia en el tema.

Por último, el día 26 de mayo de 2020, utilizando la misma herramienta virtual de las anteriores reuniones, se realizó una reunión con el objetivo de articular las acciones de DATIC y la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana para el desarrollo de las capacitaciones en Planeación participativa y Control social, a llevar a cabo durante el evento propuesto de Rendición Cuentas. Para lo anterior, se revisó el plan para el evento, se mostró el cronograma de actividades y responsables.

Como consecuencia de la planeación realizada en las reuniones anteriormente mencionadas, en el mes de mayo se realizó un evento de Rendición de Cuentas DATIC, donde se incentivó la Planeación Participativa y el Control Social en el cumplimiento específico de la tarea de realizar como mínimo una socialización virtual y 2 presenciales sobre los proyectos que se van a formular para la vigencia 2020, y de las metas del Plan de Desarrollo 2020 - 2023 y los proyectos de 2021. De igual forma, permitió capacitar a los Grupos de Valor en Planeación Participativa y el Control Social.

Datic presentó su primera Rendición de cuentas 2020



Imagen

4.

<https://www.cali.gov.co/tic/publicaciones/154011/datic-presento-su-primera-rendicion-de-cuentas-2020/>

En el evento, desarrollado de manera virtual, se presentó un resumen sobre el organismo y su estructura organizacional, se desarrollaron los temas respecto a los proyectos de inversión para la vigencia del año 2020 y el Plan de Desarrollo para el cuatrienio 2020 - 2023, y se abordaron las soluciones aportadas por el Departamento a los distintos organismos de la Alcaldía que están trabajando con la contingencia del Covid-19. Se esclareció también, que DATIC participa en el POAI de la entidad con 5 Proyectos de inversión, desarrollados a través de la Subdirección de Innovación Digital, la Subdirección de Tecnología Digital y la Unidad de Apoyo a la Gestión.

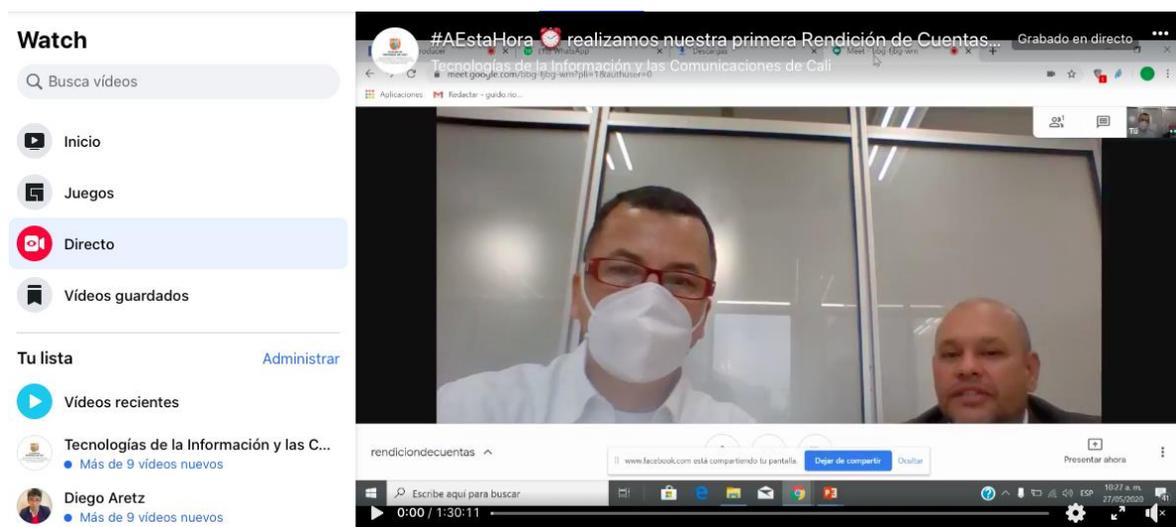


Imagen 5. <https://www.facebook.com/TICAlcaldiaCali/videos/249771263011285/>

Además, al final de la rendición, se realizó una capacitación por parte de profesionales del equipo de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, en temas de Control Social y Planeación Participativa. En la cual, se presentaron, para las diferentes fases, los actores, los objetivos y los espacios donde la ciudadanía puede participar en el orden de los proyectos y temas cercanos a la comunidad para mejorar las condiciones de vida. También, se compartieron los canales y líneas de trabajo, por los cuales se pueden plantear las posibles soluciones a problemáticas, así como las juntas de acción comunal, entre otras.

Para la convocatoria se utilizaron herramientas virtuales para la socialización y consulta, y para el fácil acceso a la información de los proyectos a ejecutar en 2020; tareas a desarrollar en el eje de Planeación Participativa y Control Social respectivamente. En total participaron 110 personas, con 929 alcanzadas y 98 interacciones.

Por medio de las redes sociales Instagram y Facebook, se invitó a la ciudadanía a participar de la Rendición de Cuentas, para informarse, de primera mano, sobre avances, resultados y perspectivas de la gestión; todo por medio de un diálogo público que incentiva la Participación Ciudadana y el Control Social.

En Instagram, se publicó la pieza gráfica invitando a la ciudadanía a participar en la actividad, con la cita “ Datic te invita a su rendición de cuentas para que te informes de primera mano, sobre avances, resultados y perspectivas de la gestión; todo por medio de un diálogo público que incentiva a la participación ciudadana y el control social. @alcaldiadecali #PuroCorazónPorCali”. En la siguiente imagen se puede ver la publicación.

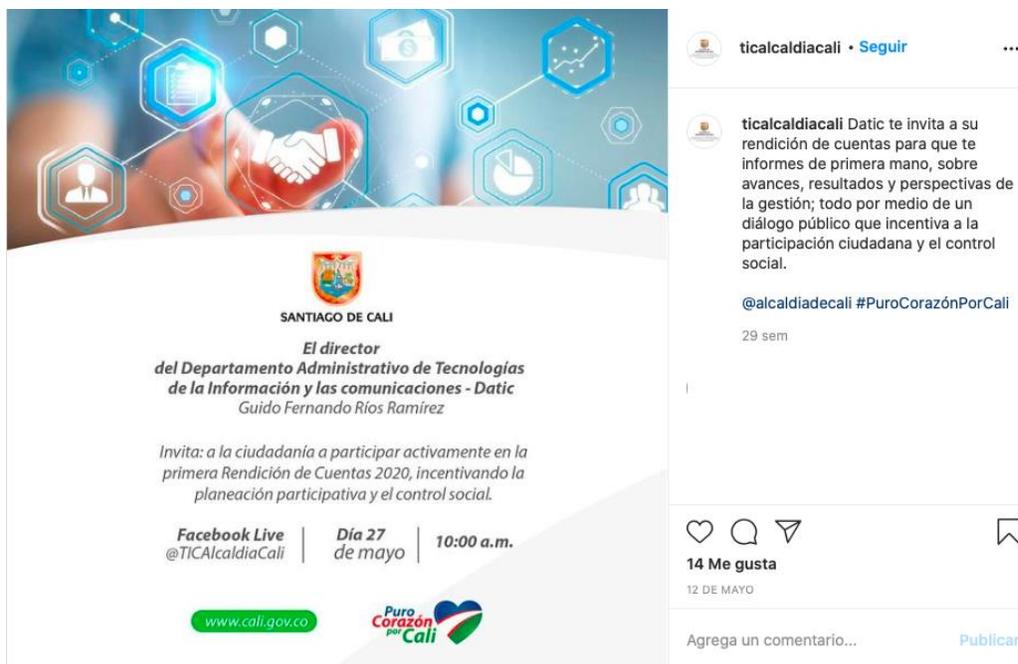


Imagen 6. <https://www.instagram.com/p/CAGPxY8gQoO/>

En Facebook se publicó la pieza gráfica acompañada de la cita “Cumpliendo con el derecho que tienen todos los ciudadanos, queremos invitarle a la rendición de cuentas de Datic para que conozcan de primera mano los avances, resultados y perspectivas de nuestra gestión, a través de un diálogo público, incentivando la participación ciudadana y el control social. #CaliUnidaPorLaVida Alcaldía de Cali”. A continuación se encuentra una imagen de la publicación.

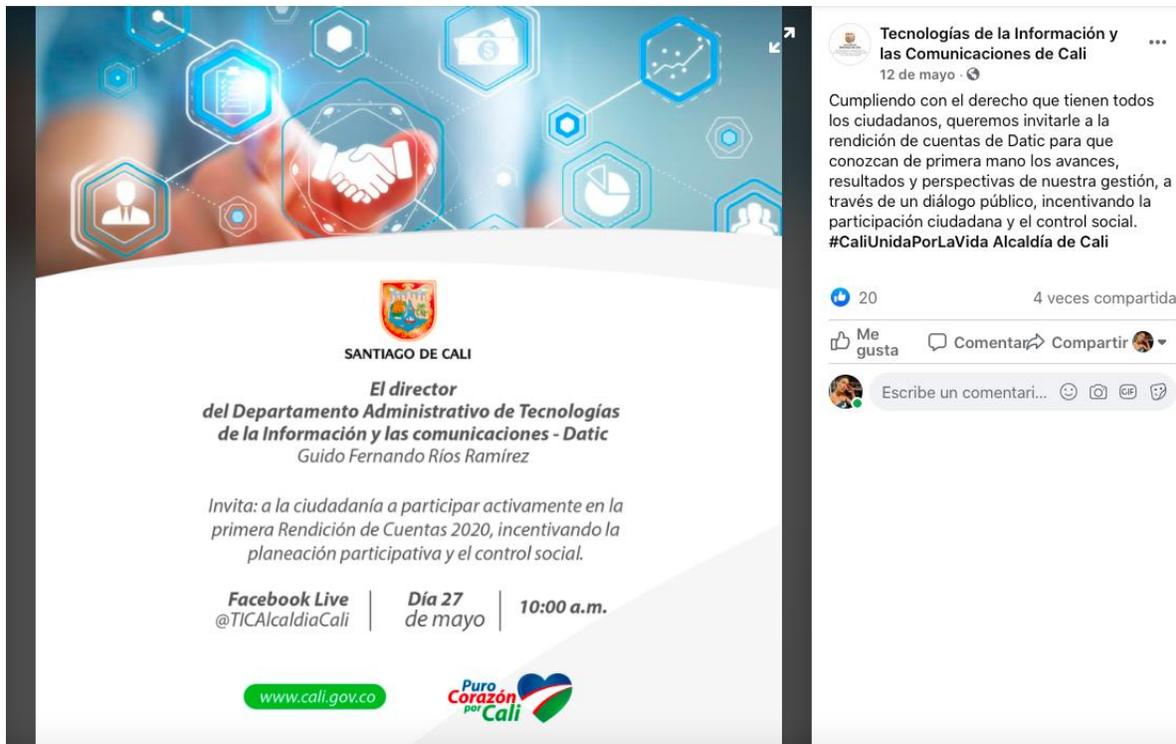


Imagen 7.

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1327816250750073&set=a.606685289529>

[843](#)

En el portal de DATIC se realizó la publicación de la invitación al evento.

Primera rendición de cuentas 2020



Imagen 8. <https://www.cali.gov.co/tic/calendario/4135/primera-rendicion-de-cuentas-2020/>

Para acceder al video con la transmisión realizada el día 27 de mayo, puede utilizar el siguiente enlace: <https://www.facebook.com/TICAlcaldiaCali/videos/249771263011285/>

Durante el periodo, se realizó un POAI con un proyecto relacionado en el mes de mayo que permitió cumplir con la tarea de identificar qué proyectos movilizan actividades relacionadas con la Promoción de la Participación relacionando la ficha BP, presupuesto y actividades.

Además, se desarrollaron acciones de Promoción de la Participación con acompañamiento de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación

Ciudadana. Específicamente, con el desarrollo de veintidós mesas de trabajo que fueron planteadas en tres reuniones realizadas de manera virtual.

La primera reunión, tuvo como objetivo socializar la Matriz Estratégica y Equipos de trabajo. Para esto, se presentaron los integrantes de la socialización de la matriz estratégica y los equipos de trabajo. Además, se escogieron los tipos de comisiones (social, infraestructura) y las subcomisiones. La matriz presentada está compuesta por un tipo de metas que se pueden trabajar, ya sean de carácter social o de infraestructura.

La segunda reunión tuvo como objetivo socializar las ideas del proyecto POAI 2021 de DATIC, puntualmente en lo concerniente a las metas del Departamento en la comuna 16. Se evidenció que, con el proyecto se han beneficiado a más de 400 personas en sensibilización y/o apropiación de servicios virtuales.

La tercera reunión, tuvo como objetivo realizar una mesa de trabajo con la Secretaría de Cultura y DATIC, para definir dos ideas de proyecto, de acuerdo al paso 4 de la Metodología Temporal POAI 2021. Específicamente, se seleccionaron dos proyectos, de una lluvia de ideas, que serían puestos a votación para escoger el proyecto a desarrollar en el año 2021 en las metas 1515 y 1516 de Cultura y la meta 1511 de DATIC, en el componente económico para la comuna 15.

Con el objetivo de analizar y evaluar el comportamiento de DATIC, en cuanto a los lineamientos impartidos por el proceso de Atención al Usuario, se ha tomado como insumo el Informe de Servicio al Ciudadano, generado por la Subdirección de trámites, Servicios y Gestión Documental, en el cual se analiza la información correspondiente al periodo comprendido entre abril y junio 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.

El proceso de Atención al Usuario tiene como objetivo recepcionar PQRSD de forma amable, eficiente y oportuna hacia los usuarios, a través de los diferentes canales de atención, con el propósito de orientar, atender y conocer la percepción del ciudadano frente a la atención prestada en la Alcaldía Municipal de Santiago de Cali.

En este sentido, el Informe de Servicio al Ciudadano, nos permite generar un acercamiento a la información sensible sobre seguimiento, control y medición de la atención oportuna de las comunicaciones expuestas por los usuarios en tiempo, calidad de respuesta y satisfacción de la prestación del servicio, teniendo en cuenta

el seguimiento a la atención oportuna de las comunicaciones, la satisfacción del usuario, las recomendaciones y conclusiones que se evidencian en dicho informe.

Tomamos como insumo este informe para evaluar los esfuerzos de DATIC en la consecución de un mejoramiento de la Atención al Usuario.

En el informe se destaca que el promedio de respuesta por tipo de solicitud direccionada en la Datic y atendida a su despacho ha sido: petición de información con un promedio de respuesta de 20 días; las peticiones generales con respuesta promedio de 19 días; las quejas tienen un promedio de respuesta de 8 días; y los reclamos un promedio de 23 días. Por otro lado, las otras peticiones tienen un promedio de respuesta de 18 días. El nivel de satisfacción en la Datic no fue medido esta vez debido a que no se registraron encuestas de satisfacción.

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

CODIGO	TIPO DE COMUNICACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
4134	Entes de Control	1	1		2
	Impresión de facturas para pago de impuestos	1			1
	Informativa	4	6	17	27
	Peticion entre Autoridades	1		2	3
	Peticion Prioritaria	1			1
	Peticion_Consulta	2	1	1	4
	Peticion_de_Informacion	2	10	1	13
	Peticion_General	41	56	45	142
	Queja	2	9	6	17
	Reclamo	6	31	7	44
Total 4134		61	114	79	254

Imagen 9.

A continuación, se presentan los días promedio de respuesta a las solicitudes. Es decir, se detallan los días promedio que han transcurrido desde la presentación de las solicitudes hasta la proyección de las respuestas por el organismo para la atención de las comunicaciones a su cargo. Esto permite medir la efectividad en la respuesta según el tiempo asignado por la normativa. Se resaltan los promedios superiores al tiempo de respuesta asignado por la norma.

ORGANISMO	TIPO COMUNICACIÓN	TIEMPO RESPUESTA	# RESPUESTAS	SUMA DIAS RESPUESTA	PROMEDIO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	Otros	0	2	36	18
	Peticion de Informacion	20	5	99	20
	Peticion General	30	18	336	19
	Queja	15	3	24	8
	Reclamo	15	10	226	23
Subdireccion de Innovacion Digital	Otros	0	4	63	16
Subdireccion de Tecnologia Digital	Entes de Control	10	3	41	14
	Impresión de facturas para pago de impuestos	1	2	10	5
	Otros	0	9	32	4
	Peticion entre Autoridades	10	3	38	13
	Peticion Prioritaria	15	1	2	2
	Peticion Consulta	35	4	24	6
	Peticion de Informacion	20	8	39	5
	Peticion General	30	110	866	8
	Queja	15	13	43	3
Reclamo	15	33	181	5	

Imagen 10.

Al comparar el comportamiento trimestral en la gestión de respuesta oportuna en concordancia con los tiempos formalizados para tal fin. Se puede inferir que el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones obtuvo un resultado positivo con relación al primer trimestre del 2020.

ORGANISMO	IV TRIM 2019	I TRIM 2020	II TRIM 2020	DIFER	Gráfico
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	83%	86%	95%	9%	

Imagen 11.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta la información presentada sobre las actividades desarrolladas para cumplir las tareas programadas para el período, se puede inferir que, a pesar de la contingencia generada por la situación de Pandemia por el virus Covid-19, el Departamento desarrolló y ejecutó numerosas actividades entre abril y junio, con el objetivo de fomentar la Participación Ciudadana.

Aunque fue necesario en el mes de abril trasladar ciertas actividades al mes de mayo por cuestiones de circunstancias contractuales y las generadas por la Pandemia, en el periodo se lograron realizar todas las actividades propuestas.

Es importante resaltar que para las tareas de: realizar como mínimo una socialización virtual y dos presenciales de los proyectos que se van a formular en el 2020 (contenida en el eje de Control Social), y la de realizar como mínimo una socialización virtual y dos presenciales de las metas del Plan de Desarrollo 2020-2023 y los proyectos del 2021 (incluida en el eje de Planeación Participativa); no ha sido posible realizar las socializaciones de manera presencial, solo se han desarrollado de manera virtual debido al aislamiento requerido por las medidas de bioseguridad recomendadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), y acatadas por la Alcaldía de Cali.

En este sentido, aunque la Pandemia ha representado un reto importante al desarrollo oportuno y eficiente de las tareas planteadas en el Plan de Acción Participación Ciudadana DATIC 2020, el Departamento ha logrado movilizar diferentes actividades que no retrasen y, por el contrario alimentan la inclusión de la Participación Ciudadana. Se puede destacar también que se han desarrollado más acciones, de las planteadas en un principio, en aras de impulsar las socializaciones.

De acuerdo a las recomendaciones y conclusiones del Informe de Servicio al Ciudadano, es importante que se sigan encaminando acciones para que se lleve a cabo la verificación de la tipificación de las comunicaciones para coordinar la efectiva respuesta. Esto permite que, en caso de recibir comunicaciones que han sido mal tipificadas, se realice una reclasificación para lograr la calidad en las estadísticas generadas por el Sistema de Gestión Documental.

También es importante la programación de mesas de trabajo 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.

El indicador de Eficiencia para el periodo es del 95%. Esto evidencia una mejora significativa respecto al trimestre anterior, con una diferencia de 9%. Se continuará trabajando en el mejoramiento de este indicador, revisando las recomendaciones de la Subdirección de trámites, Servicios y Gestión Documental.

Finalmente, considerando que las calificaciones recibidas para los trámites y servicios, que actualmente se ofrecen a través de canales electrónicos, presentan

inconformidades, es necesario revisar, analizar y definir las acciones que permitan superar estos conceptos. Se propone el desarrollo de mesas de trabajo con los organismos responsables de los trámites y servicios en línea para desarrollar una estrategia que permita dar solución al inconveniente que presente el ciudadano en tiempo real.