

INFORME DE EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES, III 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 julio a septiembre, del presente año (III 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 primer lugar y con el objetivo de generar espacios de Planeación Participativa, se realizaron ocho (8) reuniones. La primera reunión, el día 14 de Julio, con el objetivo de revisar las actividades pendientes del Plan de Acción de Participación Ciudadana. Se realizó una segunda reunión el día 17 de julio, con el objetivo de revisar las actividades del POAI y del Plan de Acción de Participación Ciudadana. La tercera reunión se realizó el día 27 de julio, con el objetivo de revisar las actividades para los avances del Plan de Acción de Participación Ciudadana del mes de julio y agosto 2020. En la cuarta reunión, que se realizó el 12 de Agosto, se tuvo como objetivo socializar la movilización del Plan de Acción Participación Ciudadana DATIC (Jornada de capacitación a realizarse el 16 de septiembre). El 20 de agosto se realizó la quinta reunión, con el objetivo de realizar la planeación del evento de Participación Ciudadana. La sexta reunión, el día 24 de agosto, con el objetivo de revisar los adelantos del evento de Participación ciudadana. La séptima reunión se realizó el 26 de agosto con el objetivo de realizar la Planeación del evento de Participación Ciudadana. Por último, la octava reunión tuvo lugar el día 11 de septiembre, con el objetivo de revisar las tareas del evento de Participación Ciudadana.

Para poder llevar a cabo el objetivo de la primera reunión, se evidenciaron las actividades que, hasta la fecha, se encontraban atrasadas en el Plan de Acción para poder estar al día con todas las actividades.

Los objetivos de la segunda reunión se llevaron a cabo presentando los adelantos del Plan de Acción y se indicó que en el mes de julio se debería realizar una fuerte estrategia en Redes Sociales. También, se destacó que se debe mapear correctamente qué metas le pertenecen a DATIC y qué metas pertenecen al Plan de Comunas y Corregimientos.

Los objetivos de la tercera reunión se abordaron desde la necesidad de ser puntuales en las actividades de Participación Ciudadana, pues se necesita un fuerte

apoyo para poder cumplir con las metas establecidas. También, se dejaron listas las publicaciones a realizarse en el mes de agosto para poder alcanzar masivamente a la ciudadanía y contar con su participación en las actividades de Participación Ciudadana.

En la cuarta reunión se presentó el Plan de Acción 2020 de DATIC y se explicó que la Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo territorial moviliza el proceso transversalmente en toda la entidad para implementar, al interior de cada organismo, espacios que propicien la Participación Ciudadana en los ejes de Planeación Participativa, Control social y Promoción de la Participación. Se presenta la matriz de movilización de participación ciudadana y la matriz de indicadores que se utilizarán para los proyecto según los ejes.

En la quinta reunión, se diligenciaron los formatos para contar con las piezas gráficas y la estrategia de la convocatoria al evento. Y, segundo, se diligenció el formato de planeación del evento donde se programa un pre-evento y la guía del evento, que es el minuto a minuto de lo que va a suceder durante y después del evento.

En la sexta reunión, se cumplió el objetivo al realizar la movilización y puesta en marcha del evento de Participación Ciudadana DATIC. Aquí, se dio el paso a paso del evento y se muestran los adelantos para el mismo.

En la séptima reunión, se realizó la planeación del evento de Participación y Control Social, parte de la actividad giró en torno a revisar y evaluar los avances que se han hecho para la realización del evento.

Para la octava reunión, se aprobaron las piezas gráficas de las metas 2020 -2023 de DATIC para divulgar en redes y se revisó cada tarea asignada a los responsables, para determinar si estaban listas para el evento. Se realizó también una revisión del minuto a minuto del evento, al cual se le realizaron los ajustes pertinentes para culminar detalles y que el evento tuviera un desarrollo exitoso.

Como resultado de las reuniones anteriores, se utilizaron herramientas virtuales para la socialización y consulta (tarea establecida en el eje de Planeación Participativa) y para el fácil acceso a la información de los proyectos a ejecutar en 2020 (tarea contenida dentro del eje de Control Social), al lanzar una estrategia de Redes Sociales para difundir y conocer las metas del Plan de Desarrollo DATIC 2020 - 2023 y el avance en la ejecución de los proyectos del mismo. Este ejercicio sirvió también para fomentar ejercicios de Control Social con los Grupos de Valor.

Estas fueron las publicaciones realizadas en la red social Instagram. Todas las publicaciones con el objetivo de dar a conocer las metas del Plan de Desarrollo están acompañadas de la cita “👤 conoce algunas de las metas 📅📄 de nuestro plan de desarrollo, ingresa ya!! 💻 nuestro portal web tiene toda la información 📄🔗👤👤 Link en la Biografía.”



Imagen 1. <https://www.instagram.com/p/CFEvgDEDw7L/>



Imagen 2. <https://www.instagram.com/p/CFEvgDEDw7L/>



Imagen 3. <https://www.instagram.com/p/CFEvgDEDw7L/>

Además, se publicaron los avances de los proyectos DATIC 2020, acompañados de la cita “👤 conoce algunos avances en los proyectos 📅📄 de nuestro plan de desarrollo, ingresa ya!! 💻 nuestro portal web tiene toda la información 👤👤 Link <https://www.cali.gov.co/tic/publicaciones/155347/avances-de-proyectos-2020-datic/>”.



Imagen 4. <https://www.instagram.com/p/CFFmmK5jS04/>



Imagen 5.

https://www.instagram.com/p/CFFmmK5jS04/?utm_source=ig_web_copy_link



Imagen 6.

https://www.instagram.com/p/CFFmmK5jS04/?utm_source=ig_web_copy_link



Imagen 7.

https://www.instagram.com/p/CFFmmK5jS04/?utm_source=ig_web_copy_link

En la red social Facebook, se realizaron las mismas publicaciones para socializar las metas del Plan de Desarrollo. A continuación se presentan imágenes de las publicaciones en esta red social.



Imagen 8.

<https://www.facebook.com/TICAlcaldiaCali/photos/pcb.1477917652406598/1477917222406641>

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Cali ...
13 de septiembre · 🌐

Me gusta Comentar Compartir

Escribe un comentari...

CALI UNIDA
POR LA *vida*

Para el año 2023

Se tendrá **1 modelo** de Inteligencia Artificial **Formulado**

Se implementará el modelo de **Big Data** a **3 conjuntos de datos**

Dimensión
Cali, Gobierno Incluyente
Plan de Desarrollo 2020 - 2023

Puro Corazón por Cali

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Imagen 9.

<https://www.facebook.com/TICAlcaldiaCali/photos/pcb.1477917652406598/1477917195739977>

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Cali ...
13 de septiembre · 🌐

Me gusta Comentar Compartir

Escribe un comentari...

CALI UNIDA
POR LA *vida*

Para el año 2023

Se tendrán **41 trámites y servicios automatizados**

Se implementará al **100%** el modelo integrado de Planeación y Gestión - **MIPG**

Dimensión
Cali, Gobierno Incluyente
Plan de Desarrollo 2020 - 2023

Puro Corazón por Cali

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Imagen 10.

<https://www.facebook.com/TICAlcaldiaCali/photos/pcb.1477917652406598/1477917222406641>

Sobre los avances de los proyectos DATIC 2020, se publicaron las mismas piezas gráficas que en Instagram con la cita “Conoce algunos avances en los proyectos de nuestro Plan de Desarrollo, ingresa ya!! nuestro portal web tiene toda la información <https://www.cali.gov.co/.../avances-de-proyectos-2020-datic/>”.



Imagen 11.

<https://www.facebook.com/TICAlcaldiaCali/photos/pcb.1478228339042196/1478228025708894/>



PARA EL AÑO 2023



Se desarrollarán **15 prototipos** de innovación digital, con respuesta a las **necesidades de la ciudad**



Habrán **75 zonas públicas** con acceso **gratuito a internet** para la ciudadanía

Dimensión
Cali, Inteligente por la Vida
Plan de Desarrollo 2020 - 2023

Puro Corazón por Cali

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y LAS COMUNICACIONES

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Cali

13 de septiembre · 🌐

Me gusta Comentar Compartir

Escribe un comentari...

Imagen 12.

<https://www.facebook.com/TICAlcaldiaCali/photos/pcb.1478228339042196/1478228042375559>



Territorio Inteligente



26.000 personas

Recibirán durante el periodo **2020-2023** formación, sensibilización y prestación de servicios en el uso y apropiación de **Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC**

Dimensión
Cali, Inteligente por la Vida
Plan de Desarrollo 2020 - 2023

Puro Corazón por Cali

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y LAS COMUNICACIONES

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Cali

13 de septiembre · 🌐

Me gusta Comentar Compartir

Escribe un comentari...

Imagen 13.

<https://www.facebook.com/TICAlcaldiaCali/photos/pcb.1478228339042196/1478228069042223>
<https://www.facebook.com/TICAlcaldiaCali/photos/pcb.1478228339042196/1478228069042223>



Imagen 14.

<https://www.facebook.com/TICAlcaldiaCali/photos/pcb.1478228339042196/1478228085708888>

En el periodo, también se identificaron los Grupos de Valor con los que se van a realizar ejercicios de Planeación Participativa, de acuerdo al grupo de valor establecido en el Proyecto. Para llevar esta tarea a cabo se realizaron las siguientes actividades.

Primero, se realizó una reunión el día 27 de Julio de manera virtual por la plataforma Google Meet, con el objetivo de revisar las actividades para los avances del Plan de Acción de Participación Ciudadana del mes de julio y agosto de 2020. En cuanto al Control Social, se estableció que la publicación de los proyectos del 2020 y de sus avances es vital y las estrategias deben invitar a la ciudadanía a conocerlos. Con relación a Planeación Participativa se hace referencia a las Metas del Plan de Desarrollo con la estrategia de consultas a esas Metas, igualmente se publicaron en abril las que estaban en la propuesta, pero como ya están aprobadas por el

Concejo las Metas del Plan de Desarrollo 2020 - 2023, se propuso realizar una nueva publicación.

Como segunda actividad, se realizó un inventario de metas del plan de desarrollo 2020 - 2023 - relacionando cada proyecto Datic con los Grupos de Valor a quien va dirigido. Además, se publicaron las metas del plan de Desarrollo 2020-2023 y los proyectos de 2021, por medio de una publicación en el portal, realizada el mes de Agosto en el siguiente link: <https://www.cali.gov.co/tic/publicaciones/155353/conozca-las-metas-de-datic-en-el-plan-de-desarrollo-2020--2023/>

Se publicaron en el portal las metas del Plan de Desarrollo 2020-2023 y los proyectos del 2021: <https://www.cali.gov.co/tic/publicaciones/155353/conozca-las-metas-de-datic-en-el-plan-de-desarrollo-2020--2023/>

Se realizó un evento, el 16 de septiembre vía virtual por la plataforma Facebook Live, de socialización virtual sobre las metas del Plan de Desarrollo 2020-2023 y los proyectos 2021. Que permitió cumplir con las tareas de realizar como mínimo una socialización virtual y 2 presenciales de las metas del Plan de Desarrollo 2020-2023 y los proyectos del 2021; y, capacitación a grupos de Valor en Planeación Participativa. Así como para la tarea de realizar como mínimo 1 socialización virtual y 2 presenciales de los proyectos que se van a formular para la vigencia 2020 y capacitación a grupos de valor en Control Social. Y también permitió implementar actividades lúdicas y pedagógicas para la Promoción de la Participación Ciudadana.

A lo largo del evento, se socializaron 14 de los 28 proyectos DATIC 2020 inscritos en el POAI, las metas del Plan de Desarrollo, se relacionaron los servicios de la apropiación de las tecnologías de la información que reciben los ciudadanos, y se presentó el primer avance de los seis proyectos 2020 en ejecución, el cual está ligado a los servicios prestados a la caleñidad. Además, se habló del otro proyecto que es el Desarrollo del Ecosistema e Innovación Digital, el cual tiene como objetivo sensibilizar a la la ciudadanía en la innovación y el uso de las TICs.

Por otro lado, el evento incluyó capacitaciones en Control Social, Planeación Participativa y Ley estatutaria. Aquí, se ilustró la importancia de la Participación Ciudadana para poder identificar necesidades, intereses y motivaciones, con el fin de obtener bienes y servicios públicos o de incidir en la definición de los asuntos de estos y así mantener, reformar o transformar su propio entorno. Se ilustró que es un procedimiento mediante el cual la toma de decisiones se construye con la sociedad con los propósitos de democratización de la gestión pública, fortalecimiento del tejido social y la creación de espacios para la deliberación y concertaciones.

Para la convocatoria al evento se utilizaron las herramientas virtuales, por medio de una estrategia en redes invitando a la ciudadanía a participar del evento a realizar. Esta estrategia fue lanzada por medio de las Redes Sociales de Facebook e Instagram. Esta actividad tuvo un total de 64 participantes, alcanzó un total de 2.500 personas y obtuvo 324 interacciones.



En Instagram la convocatoria fue publicada acompañada de la cita “ DATIC ¿Quieres conocer más sobre cómo ejercer control social y hacer seguimiento a los avances de nuestros proyectos 2020?  Acompáñanos en esta jornada de capacitación. <https://www.facebook.com/TICAlcaldiaCali>”. A continuación se encuentra la imagen de la publicación.



Imagen 15.

https://www.instagram.com/p/CEoftzOjkZ4/?utm_source=ig_web_copy_link


En Facebook la convocatoria fue publicada junto con la cita “DATIC te invita hacer parte de esta gran jornada de capacitación en temas de la protección de la participación ciudadana  <https://www.facebook.com/TICAlcaldiaCali>”. A continuación se encuentra una imagen de la publicación realizada por medio de Facebook.



Imagen 16.

<https://www.facebook.com/TICAlcaldiaCali/photos/a.606685286196510/1469092303289133>

Con los objetivos de listar las acciones relacionadas con la Promoción de la Participación que realizará el organismo y los Grupos de Valor a los que está dirigida, y vincular a la Promoción de la Participación a los Grupos de Valor que sean pertinentes, se realizaron las siguientes acciones, entorno a 22 mesas de trabajo en el POAI.

Se desarrollaron 3 reuniones con distintas actividades. La primera reunión se llevó a cabo el día 9 de julio de 2020, con el objetivo de radicar los proyectos Paso 8 Metodología Temporal POAI 2021. En la segunda reunión, que fue llevada a cabo el día 10 de julio de 2020, se tuvo como objetivo formular el POAI 2021 - Paso 8. Y, en la tercera reunión, que fue realizada el 13 de julio de 2020, tuvo como objetivo generar las actividades para la formulación de proyectos - Datic.

En la primera reunión se presentó la metodología Personas con Formación, sensibilización y/o utilización de servicios en el uso y apropiación de tecnologías de la información y comunicación TIC. Y, finalmente, se escogieron las propuestas de capacitaciones para la comuna 9, detalladas en uso de plataformas virtuales y Redes Sociales; generación de empleos por medio de plataformas virtuales; cursos en formación en Community Manager: formaciones laborales para el teletrabajo.

En la segunda reunión, se realiza el presupuesto para la meta 1509 de DATIC, para beneficiar a 100 personas de la Comuna 15. y se estimó poder formar a personas que ya tienen un alto nivel en tecnología, pues ya existen espacios de salas para la comunidad para que se capaciten las personas que necesitan comenzar de cero y luego acudir al programa de formación especializada que otorga certificación.

En la última reunión, se inició la primera fase del diseño de la estrategia, Capacitar a los Ciudadanos en TIC, y acotar los grupos a los cuales va dirigida. Esta meta tuvo una de las más altas votaciones, pues la meta hablaba de formación, sensibilización y el debido y apropiado uso de la tecnología. Se puntualizó en que las actividades deben estar muy claras para seguir avanzando con el proyecto, así como las fases que tendrá el mismo y los temas a tratar.

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 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.

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.

En la siguiente tabla se evidencian las comunicaciones recibidas por el Departamento 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 INFORMACK	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

Imagen 16.

A continuación, se relaciona las comunicaciones recibidas en el organismo según la tipificación de las mismas, con su respectivo acumulado. Esta información permite evaluar el tiempo de respuesta vs la normativa que aplica a cada uno de ellos, según la tipificación de las comunicaciones.

CODIGO	TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
4134	Entes de Control	1			1
	Otros	9	24	17	50
	Peticion entre Autoridades	5	2	6	13
	Peticion Consulta	4			4
	Peticion de Informacion	2	2	2	6
	Peticion_General	180	63	45	288
	Queja	4	4		8
	Reclamo	7	4		11
Total 4134		212	99	70	381

Imagen 17.

Se evidencia, en el siguiente cuadro, el registro de los días promedio de respuesta por tipo de solicitud direccionada y atendida en DATIC. Se resaltan los promedios superiores al tiempo de respuesta asignado por la norma.

CODIGO	ORGANISMO	Tiempo	# Respuestas	Suma de días	Promedio respuesta
4134			371	2.904	8
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE				
	TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM		36	662	18
	Autorizacion para Registro Extemporaneo de Defunci	8	1	6	6
	Otros	0	8	203	25
	Peticion entre Autoridades	10	3	27	9
	Peticion de Informacion	20	2	44	22
	Peticion General	30	22	382	17
	Subdireccion de Innovacion Digital		2	12	6
	Otros	0	1	11	11
	Peticion entre Autoridades	10	1	1	1
	Subdireccion de Tecnologia Digital		333	2.230	7
	Entes de Control	10	1	12	12
	Otros	0	15	181	12
	Peticion entre Autoridades	10	7	65	9
	Peticion Prioritaria	15	1	10	10
	Peticion Consulta	35	4	59	15
	Peticion de Informacion	20	5	13	3
	Peticion General	30	278	1.747	6
	Queja	15	9	40	4
	Reclamo	15	13	103	8

Imagen 18.

Seguidamente, se presenta el comportamiento trimestral (comparativo) en la gestión de respuesta oportuna en concordancia con los tiempos formalizados para tal fin.

GESTIÓN DE RESPUESTAS III TRIMESTRE

CODIGO	ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	TOTAL
4134010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	340	98%	7	2%	347

COMPARATIVO TRIMESTRAL


CODIGO	ORGANISMO	IV TRIM 2019	I TRIM 2020	II TRIM 2020	III TRIM 2020	DIFER	Gráfico
4134010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	83%	86%	95%	98%	3%	

Imagen 19.

En ese orden, y de conformidad con los datos anexos, se puede inferir que el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones obtuvo un resultado positivo con relación al segundo trimestre del 2020, al aumentar en 3 puntos su porcentaje de cumplimiento de gestión en la respuesta.

Durante el transcurso del tercer trimestre del año, se realizó una encuesta de satisfacción para el evento de Capacitación en Participación Ciudadana. Por esto,

se presentaron 1066 registros de encuestas de satisfacción sobre capacitaciones. La calificación recibida refleja que los evaluadores manifestaron estar 95% satisfechos y 5% insatisfechos con la capacitación realizada.

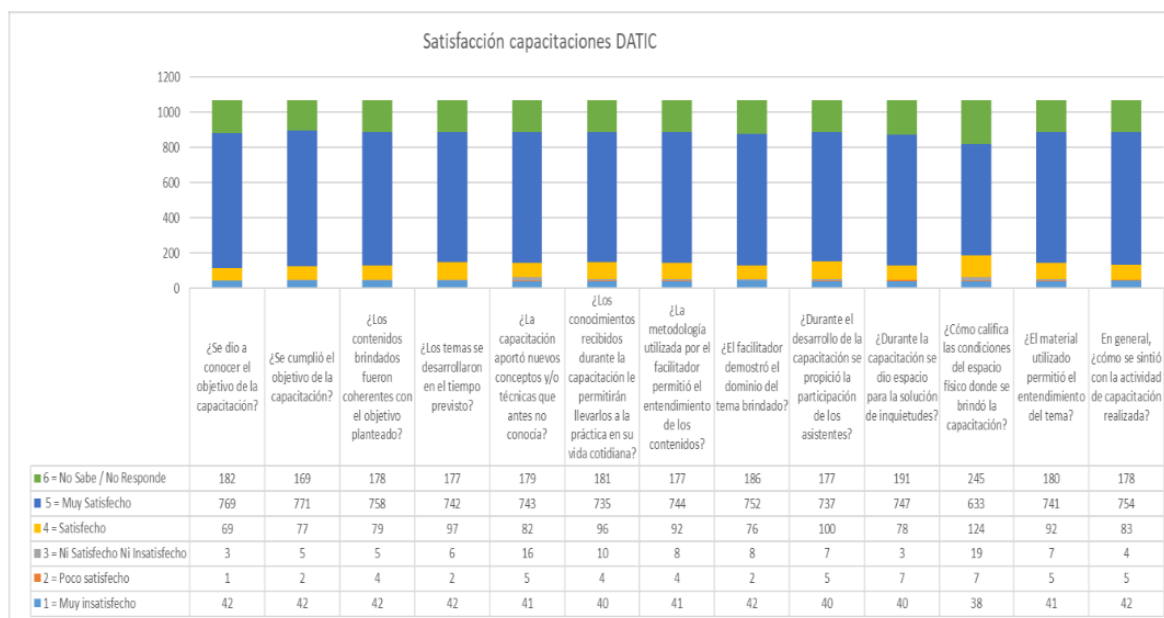


Imagen 20.

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 julio y septiembre, con el objetivo de fomentar la Participación Ciudadana.

Para lo anterior, fue necesaria la planeación oportuna y coordinación para realizar las actividades de manera virtual. Las herramientas virtuales y plataformas digitales fueron fundamentales para este proceso, y permitieron articular los esfuerzos para incluir a la ciudadanía en el que hacer del Departamento.

Debido a lo anterior, también es importante resaltar que en cuanto a 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, debido a las medidas de bioseguridad recomendadas por la

Organización Mundial de la Salud (OMS), y acatadas por la Alcaldía de Cali, como formas de mitigación del contagio del virus Covid-19.

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 virtuales, de las planteadas en un principio, en aras de impulsar las socializaciones y compensar la falta de espacios presenciales para este respecto.

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.

Se continúa trabajando en el mejoramiento del indicador de Eficiencia. Para este periodo se logró un 98% de eficiencia en la respuesta. Esto evidencia una mejora significativa respecto al trimestre anterior, con una diferencia de 3%. Se planea un trabajo de continuo mejoramiento a 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.