

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

ACTA No. 4172.010.14.12.7	FECHA:	16/feb/2023
	HORA INICIAL:	04:00 pm
	HORA FINAL:	05:00 pm
OBJETIVO: Analizar el informe de seguimiento del IV trimestre a las PQRSD de la vigencia 2022	LUGAR: Reunión Virtual meet.google.com/xvv-jofu-uiy	

ASISTENTES: Henry Cabanzo Rengifo – Profesional Universitario, Dativa Esther Largacha Mosquera - Contratista, Alfonso Leonardo Diaz - Contratista (ver listado de asistencia)

AUSENTES: N/A

INVITADOS: N/A

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum
2. Realizar el Análisis del informe de seguimiento del IV trimestre a las PQRSD de la vigencia 2022.
3. Conclusiones y Recomendaciones

DESARROLLO:

1. Verificación del Quórum

Una vez verificado el quórum se dió inicio a la reunión y se agradeció la asistencia a la misma.

2. Realizar el Análisis del informe de seguimiento del IV trimestre a las PQRSD de la vigencia 2022.

Conforme al informe de seguimiento de Servicio al Ciudadano que la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, como responsable de realizar seguimiento, control y medición de la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios ante los diferentes organismos, tomando como base los datos registrados en el Sistema de Gestión documental ORFEO, se encontró lo siguiente:

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

CÓDIGO	ORGANISMO	1er TRIM	2o TRIM	3er TRIM	4to TRIM	ACUMULADO 2022
4112	DESPACHO DEL ALCALDE	7	3	1	5	16
4112	SECRETARIA DE GOBIERNO	320	371	372	609	1.672
4121	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	375	299	375	738	1.787
4123	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	28	27	18	16	89
4124	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	480	326	324	408	1.538
4131	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	10.978	10.794	9.673	10.635	<b>42.080</b>
4132	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	3.182	3.570	3.126	3.116	12.994
4133	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	5.283	5.428	4.970	5.569	<b>21.250</b>
4134	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	82	114	91	166	453
4135	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	55	34	50	57	196
4137	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	2.787	2.927	2.720	2.398	10.832
4143	SECRETARIA DE EDUCACION	1.699	1.716	1.666	1.258	6.339
4145	SECRETARIA DE SALUD	7.983	7.796	7.475	5.681	<b>28.935</b>
4146	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1.426	1.397	1.435	1.566	5.824
4147	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	1.022	2.118	2.450	3.804	9.394
4148	SECRETARIA DE CULTURA	725	560	874	712	2.871
4151	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2.206	1.978	1.831	1.771	7.786
4152	SECRETARIA DE MOVILIDAD	15.856	14.460	16.877	16.360	<b>63.553</b>
4161	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	6.795	6.972	6.673	7.531	<b>27.971</b>
4162	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1.123	1.009	1.317	1.062	4.511
4163	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	397	493	447	539	1.876
4164	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	165	157	144	202	668
4171	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	154	244	279	298	975
4172	SECRETARIA DE TURISMO	66	95	69	130	<b>360</b>
4173	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1.490	1.119	953	934	4.496
4181	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	730	748	578	622	2.678
4182	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	1.013	780	738	725	3.256
<b>Total Alcaldía Distrital de Santiago de Cali</b>		<b>66.427</b>	<b>65.535</b>	<b>65.526</b>	<b>66.912</b>	<b>264.400</b>

La Secretaria de Turismo recibió durante el IV Trimestre de 2022 ciento treinta (130) comunicaciones recepcionadas lo que evidencia cual un volumen bajo de peticiones comparado con otros organismos.

El acumulado de las comunicaciones durante la vigencia 2022 fueron tres cientos sesenta (360) comunicaciones como se muestra a continuación:



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

GESTIÓN TECNOLÓGICA Y  
DE LA INFORMACIÓN  
GESTIÓN DOCUMENTAL

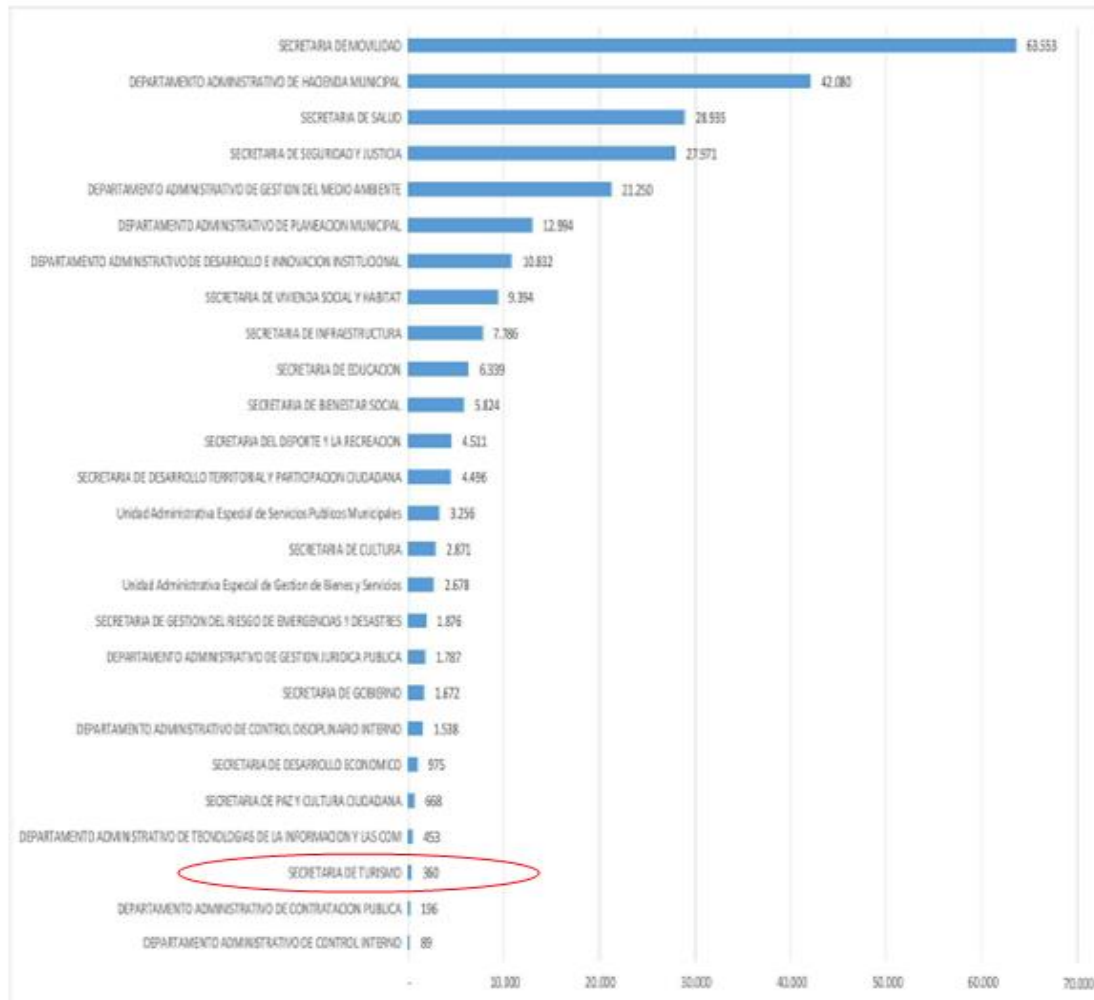
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y  
GESTIÓN  
(MIPG)

ACTA DE REUNIÓN

MAGT04.03.P003.F006

VERSIÓN

002



De las comunicaciones recibidas en el IV trimestre, el 76,1% corresponden a peticiones generales, el 22,3% a otros, y el restante 1,6% a comunicaciones de Entes de Control y Peticiones entre autoridades, como se muestra en el siguiente cuadro:

CODIGO	TIPO DE COMUNICACIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
4172	Entes de Control	1			1
	Otros	10	5	14	29
	Peticion entre Autoridades	1			1
	Peticion_General	14	13	72	99
Total 4172		26	18	86	130

 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


Frente a la atención de PQRS, en el tercer trimestre de 2022 se respondieron de manera extemporánea dos (2) peticiones.

ORGANISMO	# Respuestas	Suma de A TIEMPO	Suma de VENCIDO
4172 SECRETARIA DE TURISMO	120	118	2
Entes de Control	1	1	0
Otros	15	15	0
Peticion entre Autoridades	2	1	1
Peticion_General	102	101	1
Total 4172	120	118	2

Por otra parte, la Secretaria de Turismo respondió a tiempo el 98% de sus PQRS.

ATENCIÓN DE COMUNICACIONES SEGÚN NORMATIVA OCTUBRE-DICIEMBRE 2022						
CODIGO	ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Vencido	% vencido	TOTAL
4172010	SECRETARIA DE TURISMO	118	98%	2	2%	120

Si se analiza el comparativo trimestral durante la vigencia 2022 se encuentra un comportamiento estable de 97%, 96%, 90%\* y 98% en los cuatro trimestres del 2022 frente a la gestión de respuesta oportuna a las solicitudes presentadas por los usuarios, como se muestra a continuación:

CODIGO	ORGANISMO	IV TRIM 2021	ENE - MAR 2022	ABR - JUN 2022	JUL - SEP 2022	OCT - DIC 2022	Gráfico
4172010	SECRETARIA DE TURISMO	79%	97%	96%	90%	98%	

Por otra parte, se deja claridad que se presentó un error de calculo por parte de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental frente al resultado del 3° trimestre de 2022 dado que se demostró al enlace Laura Isaza y la líder de Servicio al Ciudadano Sandra Parra que eran menos los Orfeos vencidos pasando del 90% al 96% para lo cual se adjunta correo con la cifra actualizada enviada al señor Henry Cabanzo el 04 de noviembre de 2022:



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

Gmail interface showing an email from Sandra Parra to Henry Cabanzo. The email subject is "consolidado respuestas". The email body contains a table with columns: CODIGO, ORGANISMO, A tiempo, % a tiempo, Venida, % venida, and TOTAL. The table lists various departments and their response times and counts.

CODIGO	ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Venida	% venida	TOTAL
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	151	70%	65	30%	216
4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN PÚBLICA	68	76%	22	24%	90
4123010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	6	67%	3	33%	9
4124010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DE GASTOS ADIC. INTERNO	190	86%	32	14%	222
4131010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE VIOLENCIA AL MUJER	4.668	47%	5.375	53%	10.073
4132010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN MUNICIPAL	3.762	64%	2.075	36%	5.837
4133010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	1.985	52%	1.862	48%	3.847
4134010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PÚBLICAS	84	83%	17	17%	101
4135010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INICIATIVAS INSTITUCIONALES	41	91%	4	9%	45
4137010	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1.152	66%	593	34%	1.745
4143010	SECRETARIA DE SALUD	563	34%	1.096	66%	1.659
4145010	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	3.176	39%	4.914	61%	8.090
4146010	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	794	67%	385	33%	1.179
4147010	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	616	65%	339	35%	955
4148010	SECRETARIA DE CULTURA	560	85%	100	15%	660
4151010	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	748	54%	628	46%	1.376
4152010	SECRETARIA DE VIOLENCIA	6.088	51%	5.874	49%	11.962
4161010	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	4.044	54%	3.435	46%	7.479
4162010	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	844	92%	77	8%	921
4163010	SECRETARIA DE GESTIÓN DEL HEREDERO DE BIENES Y DE SUJECIONES	291	68%	138	32%	429
4164010	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CUDAHANA	127	72%	49	28%	176
4171010	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	119	64%	68	38%	187
4172010	SECRETARIA DE TURISMO	67	96%	3	4%	70

Gmail interface showing an email from Sandra Parra to Henry Cabanzo. The email subject is "consolidado respuestas". The email body contains a table with columns: CODIGO, ORGANISMO, A tiempo, % a tiempo, Venida, % venida, and TOTAL. The table lists various departments and their response times and counts.

CODIGO	ORGANISMO	A tiempo	% a tiempo	Venida	% venida	TOTAL
4112010	SECRETARIA DE GOBIERNO	151	70%	65	30%	216
4121010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN PÚBLICA	68	76%	22	24%	90
4123010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	6	67%	3	33%	9
4124010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DE GASTOS ADIC. INTERNO	190	86%	32	14%	222
4131010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE VIOLENCIA AL MUJER	4.668	47%	5.375	53%	10.073
4132010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN MUNICIPAL	3.762	64%	2.075	36%	5.837
4133010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	1.985	52%	1.862	48%	3.847
4134010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PÚBLICAS	84	83%	17	17%	101
4135010	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INICIATIVAS INSTITUCIONALES	41	91%	4	9%	45
4137010	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1.152	66%	593	34%	1.745
4143010	SECRETARIA DE SALUD	563	34%	1.096	66%	1.659
4145010	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	3.176	39%	4.914	61%	8.090
4146010	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	794	67%	385	33%	1.179
4147010	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	616	65%	339	35%	955
4148010	SECRETARIA DE CULTURA	560	85%	100	15%	660
4151010	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	748	54%	628	46%	1.376
4152010	SECRETARIA DE VIOLENCIA	6.088	51%	5.874	49%	11.962
4161010	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	4.044	54%	3.435	46%	7.479
4162010	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	844	92%	77	8%	921
4163010	SECRETARIA DE GESTIÓN DEL HEREDERO DE BIENES Y DE SUJECIONES	291	68%	138	32%	429
4164010	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CUDAHANA	127	72%	49	28%	176
4171010	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	119	64%	68	38%	187
4172010	SECRETARIA DE TURISMO	67	96%	3	4%	70



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

Del mismo modo, si se comparan los cuatro (4) trimestres del año, se evidencio que la efectividad en la respuesta promedio en el 2022 se ubicó en un 96,7% como resultado de la gestión realizada frente a los seguimientos semanales a cada usuario de cuenta de Orfeo e informando mediante correo electrónico con copia al Despacho, pero hay espacio para mejorar dado el bajo el volumen de comunicaciones comparado con otros organismos.

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Es importante aclarar que frente al nivel de satisfacción de usuario administración central, la Secretaria de Turismo no cuenta con trámites ni servicios registrados en el Sistema Único de Información de Trámites y Servicios (SUIT), pero si se realizan las encuestas de satisfacción. Del siguiente cuadro se evidencia que se obtuvo un 75% con calificación excelente de cuarenta y cuatro (44) encuestas realizadas y once (11) con calificación de Bueno que representan el 25%. No se obtuvieron calificaciones de Malo o Regular.

ORGANISMO	1 MALO	2 REGULAR	3 BUENO	4 EXCELENTE	Total general
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO			1	32	33
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	10		11	296	317
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	5		7	826	838
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	3	3	198	2.846	3.050
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM			1		1
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL		1		1	2
SECRETARIA DE CULTURA		1	59	588	648
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	4	29	68	25	126
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1		1	1	3
SECRETARIA DE EDUCACION	2		4	1.726	1.732
SECRETARIA DE GOBERNO			1	3	4
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA			8	3.131	3.139
SECRETARIA DE MOVILIDAD	197	255	572	3.941	4.965
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA		3	7	5	15
SECRETARIA DE SALUD	16	12	903	2.604	3.535
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	1		5	8	14
SECRETARIA DE TURISMO			11	33	44
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	1	7	23	13	44
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION			227	258	485
<b>Total general</b>	<b>240</b>	<b>311</b>	<b>2.107</b>	<b>16.337</b>	<b>18.996</b>

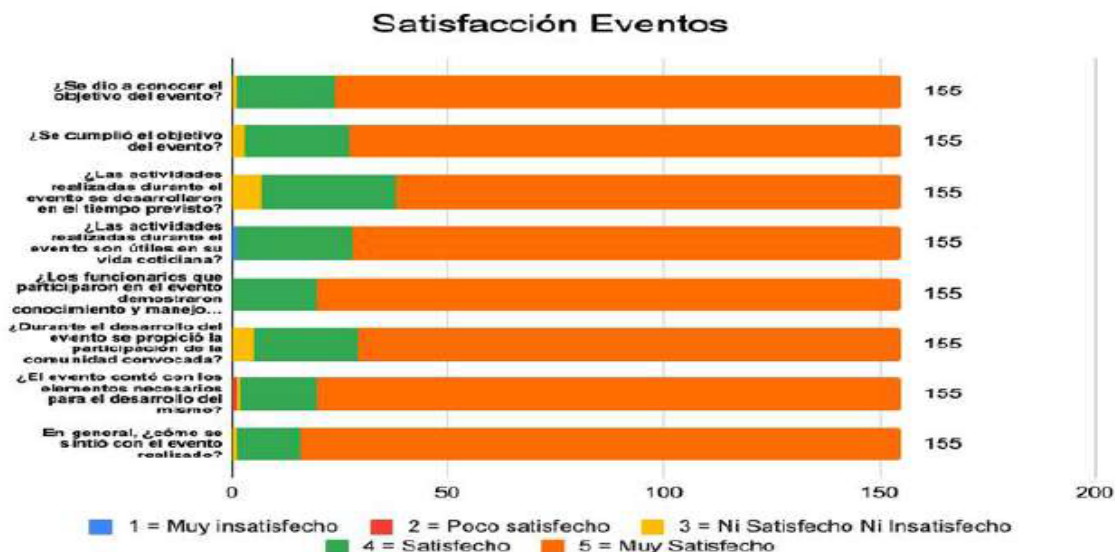
 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>ACTA DE REUNIÓN</p>	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002

Para el caso de la Secretaría de Turismo se presentaron registros de encuestas de satisfacción para Respuesta a Derechos de Petición. El detalle de las evaluaciones realizadas por los usuarios se presenta en la siguiente gráfica y tabla:



ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total general
SECRETARIA DE TURISMO			11	33	44
Respuesta a Derechos de Petición			11	33	44

En el cuarto trimestre se presentó ciento cincuenta y cinco (155) registro de encuestas de satisfacción sobre eventos, la calificación recibida refleja que los evaluadores manifestaron estar 98% satisfechos con el evento recibida. El detalle se presenta a continuación:



 <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>ACTA DE REUNIÓN</p>	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	002


Del mismo modo, se presentó veinticuatro (24) registro de encuestas de satisfacción sobre capacitaciones, la calificación recibida refleja que los evaluadores manifestaron estar 97% satisfechos con la capacitación recibida. El detalle se presenta a continuación:



Acto seguido, se procedió a analizar los ejes temáticos definidos en el sistema ORFEO frente a las necesidades, expectativas de los ciudadanos o grupos de valor donde se realizó la aplicación de noventa y ocho (98) registros representados en seis (6) ejes temáticos en el cuarto trimestre de 2022:

Nombre del Organismo	Entes de Control	Peticion entre Autoridades	Peticion Prioritaria	Peticion Consulta	Peticion de Información	Peticion General	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencias	Tutela	Denuncias sobre hechos de corrupción	Total general
4172010	1	1				96							98
SECRETARIA DE TURISMO	1	1				96							98
apoyo a eventos						10							10
Asuntos Administrativos y de Personal	1	1				4							6
Constancia de Prestación de Servicios						78							78
desarrollo de la oferta nocturna						1							1
información turística						1							1
monitoreo del sector turístico						2							2



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

Del cuadro anterior, el 85.7% corresponden a ejes temáticos transversales y el 14.3% a ejes temáticos misionales. De los ejes temáticos misionales el 71,4% correspondieron a apoyo a eventos.

Conforme al Informe Medición de la Percepción de la Atención al Usuario por Canal Presencial y No Presencial, la Secretaria de Turismo atendió en punto de atención a 581 ciudadanos, de las cuales el 99,1% correspondieron a solicitud de orientación donde se obtuvo una calificación de excelente en un 100%, como se muestra en los siguientes cuadros a continuación:

¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?									
ORGANISMO	Radicación de PQRS	Radicación de tramites	Solicitud de orientación	Gestión de trámites y servicios	Notificaciones	Recibo de respuesta	otros	paz y salvo	TOTAL
SECRETARIA DE TURISMO	5	0	576	0	0	0	0	0	581

A continuación, se muestra que las calificaciones obtenidas por la secretaria de Turismo fueron en un 100% fueron con calificación de excelente.

CALIFICACION DE LA ATENCION PRESENCIAL POR ORGANISMO						
ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	PERCEPCION DEL USUARIO REFERENTE A LA ATENCION
Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales	1	1	284	15749	16035	100%
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	9	7	159	3074	3249	100%
SECRETARIA DE SALUD	0	0	68	2896	2964	100%
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	0	0	51	1054	1105	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	0	1051	1051	100%
Subdirección de Catastro Municipal	20	53	321	433	827	91%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	2	781	783	100%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	0	0	3	639	642	100%
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	0	1	33	608	642	100%
SECRETARIA DE TURISMO	0	0	0	581	581	100%

 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

### 3. Conclusiones y Recomendaciones

- El informe de Servicio al Ciudadano para el 4° trimestre de 2022 nos muestra que el tipo de comunicación que más se recibió fue la petición general comunicaciones, seguido de informativas (otros).
- Se obtuvo un 98% en la efectividad de la gestión de las respuestas de manera oportuna en el cuarto trimestre de 2022.
- Se impactaron seis (6) ejes temáticos de los cuales el 85.7% corresponden a ejes temáticos transversales y el 14.3% a ejes temáticos misionales en noventa y ocho (98) comunicaciones.
- El eje temático que tuvo mayor cantidad de registros fue Apoyo a eventos con un 71,4% de los ejes temáticos misionales.
- El eje temático de mayor movimiento en el cuarto trimestre de 2022 fue la constancia de prestación de servicios, el cual tiende aumentar al finalizar el año.
- Se evidenció una reducción en la aplicación de encuestas de satisfacción y de percepción de la Atención al Usuario por Canal Presencial y No Presencial comparado con el tercer trimestre de 2022.
- En la vigencia 2022 aumento el numero de comunicaciones recibidas con respecto a la vigencia anterior.
- Realizar análisis de los resultados y establecer las acciones preventivas o correctivas que se consideren pertinentes en pro de la mejora continua.
- Revisar y verificar constantemente la tipificación de las comunicaciones para evitar una mala tipificación documental.

**OBSERVACIONES GENERALES (Propuestas, Cambios y/o Adiciones):** Se cumplieron con todos los temas del orden del día.

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

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNION		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Realizar acciones para incrementar la efectividad en los tiempos de respuesta de las PQRS.	Alfonso Leonardo Díaz Dadiva Largacha Mosquera Henry Cabanzo Rengifo	16/Feb/2022
Enviar alarmas semanales vía correo electrónico de radicados a los usuarios de la cuenta ORFEO con copia al Despacho.	Henry Cabanzo Rengifo	16/Feb/2022
Aumentar la realización de encuestas de atención y satisfacción en los eventos.	Alfonso Leonardo Díaz	16/Feb/2022
Realizar el acta de análisis mensual de PQRS.	Henry Cabanzo Rengifo	16/Feb/2022

Firmas (responsables)



DADIVA ESTHER LARGACHA MOSQUERA  
Contratista  
Secretaría de Turismo



ALFONSO LEONARDO DIAZ  
Contratista  
Secretaría de Turismo



HENRY CABANZO RENGIFO  
Profesional Universitario  
Secretaría de Turismo

Nota: Se anexa listado virtual de asistencia.

Elaboró: Henry Cabanzo Rengifo – Profesional Universitario  
Revisó: Alfonso Leonardo Díaz – Contratista  
Dadiva Largacha Mosquera - Contratista

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

### Listado de Asistencia Virtual 16 de febrero de 2023

Marca temporal	Dirección de correo electrónico	Nombre Completo	Organismo	Teléfono	Autorización de Firma	Protección de Datos
16/02/2023 16:05:02	dadiva.largacha@cali.gov.co	Dadiva Esther Largacha Mosquera	Secretaría de Turismo	3146540277	Certifico mi asistencia a la reunión	He leído y aceptado la Políticas de protección de datos personales: <a href="http://www.cali.gov.co/tic/publicaciones/1344/politicas_seguridad_de_la_informacin/">http://www.cali.gov.co/tic/publicaciones/1344/politicas_seguridad_de_la_informacin/</a>
16/02/2023 16:05:19	alfonso.diaz@cali.gov.co	Alfonso Leonardo Diaz	Secretaría de Turismo	3136836559	Certifico mi asistencia a la reunión	He leído y aceptado la Políticas de protección de datos personales: <a href="http://www.cali.gov.co/tic/publicaciones/1344/politicas_seguridad_de_la_informacin/">http://www.cali.gov.co/tic/publicaciones/1344/politicas_seguridad_de_la_informacin/</a>
16/02/2023 16:05:44	Henry.cabanzo@cali.gov.co	Henry Cabanzo Rengifo	Secretaría de Turismo	3105486036	Certifico mi asistencia a la reunión	He leído y aceptado la Políticas de protección de datos personales: <a href="http://www.cali.gov.co/tic/publicaciones/1344/politicas_seguridad_de_la_informacin/">http://www.cali.gov.co/tic/publicaciones/1344/politicas_seguridad_de_la_informacin/</a>