

1. INTRODUCCIÓN

El Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, pretende mejorar la calidad en la gestión, así como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública.

El modelo define dos áreas de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia fuera, para cada una de las cuales se identifican componentes sobre los que se desarrollarán acciones específicas.

La Ventanilla hacia adentro se enfoca en el fortalecimiento de la eficiencia administrativa, a través de tres componentes:

Arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública

Servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano:

Es entonces necesario establecer acciones que impacten la gestión de la entidad. Para ello, se mejorará la cobertura, promoviendo los canales de atención de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos y afianzar la cultura de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de la Entidad.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO: Definir las condiciones para acercar el ciudadano a la Entidad con el acceso equitativo y óptimo a los canales de información, la entrega de bienes y servicios de forma ágil y oportuna desarrollando los mecanismos para ofrecer atención de calidad a los grupos de valor durante todo el ciclo del servicio.

2.2. Estrategias:

- Facilitar el acceso de los ciudadanos a los bienes y servicios ofrecidos a través de los diferentes canales habilitados por la Entidad.
- Implementar la figura "Defensor del ciudadano" para fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos por la Entidad y establecer acciones que permitan la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios logrando eficiencia en la Gestión.
- Reconocer las necesidades y expectativas de los usuarios y medir su percepción frente a los bienes y servicios recibidos.
- Realizar el análisis de datos registrados en los sistemas de información para facilitar la toma de decisiones del nivel directivo
- Mejorar cobertura, promoviendo los canales de atención de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos
- Mejorar la Prestación de Servicio en los diferentes puntos y canales habilitados
- Promover los Canales y puntos de Atención habilitados
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos de la entidad
- Promover a través de canales virtuales y/o presenciales el diligenciamiento de los formatos para medir la percepción frente a la atención de los usuarios
- Mantener informado a los ciudadanos sobre los informes de Percepción frente a la atención del usuario por los diferentes canales
- Realizar la Caracterización de usuarios en el tiempo de espera de los usuarios para promover servicios eficientes y de calidad



3. DIAGNÓSTICO

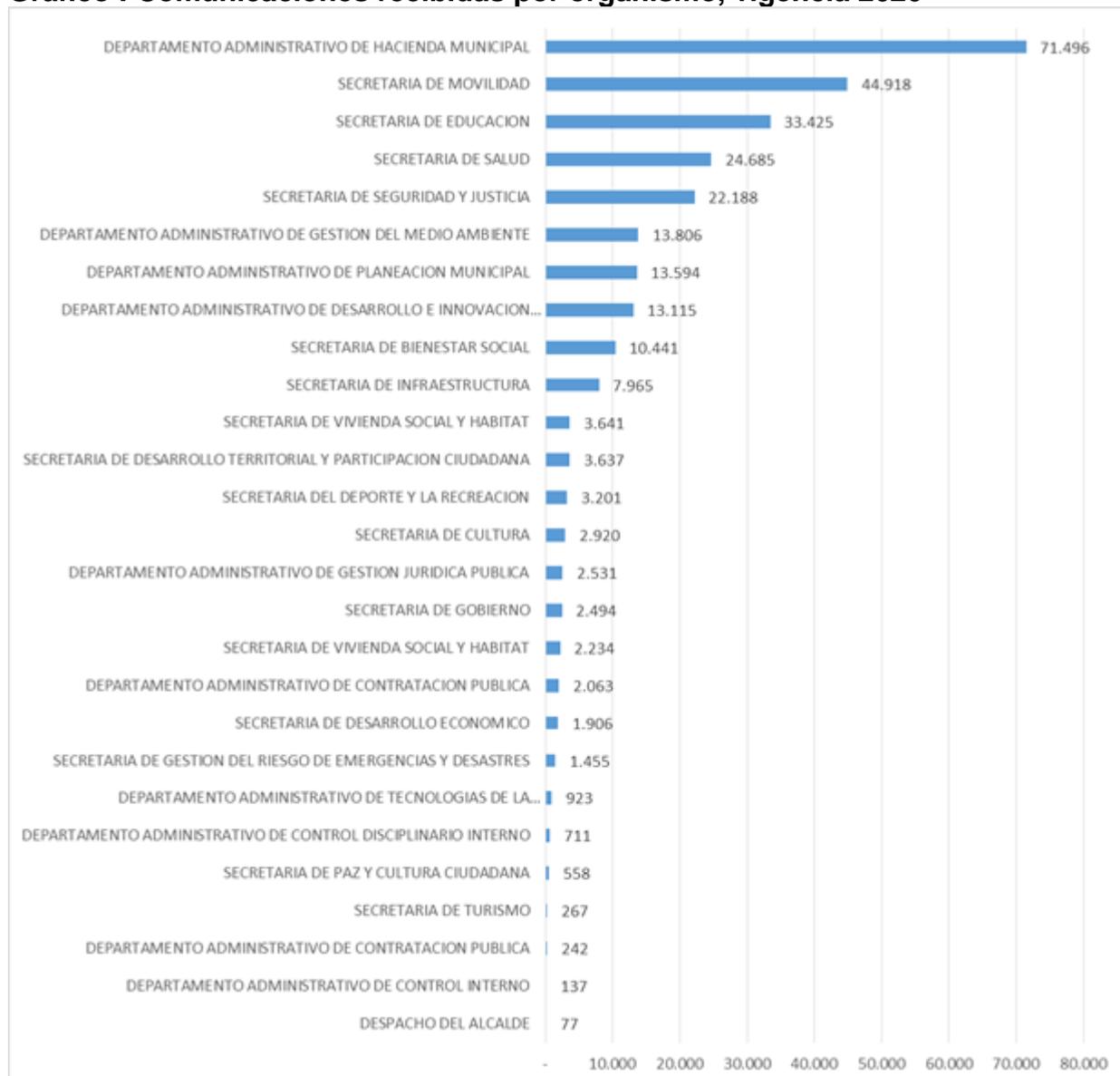
La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, es responsable de brindar lineamientos, realizar seguimiento, medición y control de la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios en tiempo, calidad de respuesta e identificar la satisfacción de la prestación del servicio. Ante el desarrollo de esta función se han identificado las siguientes situaciones:

Tabla: Comunicaciones recibidas por organismo, vigencia 2020

CODIGO	ORGANISMO	1er TRIM	2o TRIM	3er TRIM	4o TRIM	ACUMULADO
4112	DESPACHO DEL ALCALDE	34	12	13	18	77
	SECRETARIA DE GOBIERNO	966	193	463	872	2.494
4121	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	773	449	686	623	2.531
4123	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	73	14	24	26	137
4124	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	163	60	180	308	711
4131	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	7.958	5.668	38.326	19.544	71.496
4132	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	4.187	1.710	3.494	4.203	13.594
4133	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	3.839	2.017	3.755	4.195	13.806
4134	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	59	254	382	228	923
4135	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	103	38	41	60	242
4137	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	3.919	1.478	3.613	4.105	13.115
4143	SECRETARIA DE EDUCACION	2.013	3.961	16.303	11.148	33.425
4145	SECRETARIA DE SALUD	6.431	3.975	6.851	7.428	24.685
4146	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1.639	4.348	2.274	2.180	10.441
4147	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	802	419	1.236	1.184	3.641
4148	SECRETARIA DE CULTURA	1.192	395	663	670	2.920
4151	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1.509	3.057	1.625	1.774	7.965
4152	SECRETARIA DE MOVILIDAD	10.932	5.674	11.423	16.889	44.918
4161	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	5.584	4.576	5.762	6.266	22.188
4162	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1.505	261	616	819	3.201
4163	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	429	168	396	462	1.455
4164	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	159	80	168	151	558
4171	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	263	806	531	306	1.906
4172	SECRETARIA DE TURISMO	101	45	53	68	267
4173	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1.918	399	794	526	3.637
4181	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	728	219	505	611	2.063
4182	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	490	345	660	739	2.234
Total Alcaldía de Santiago de Cali		57.769	40.621	100.837	85.403	284.630

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Gráfico : Comunicaciones recibidas por organismo, vigencia 2020



Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

A continuación, se relaciona las comunicaciones recibidas en la Alcaldía de Santiago de Cali, 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.



Tabla: Comunicaciones recibidas por tipo, vigencia 2020

TIPO DE COMUNICACIÓN	Total recibidas 2020	%
AccionCumplimiento	10	0,00%
AccionPopular	16	0,01%
Demanda	22	0,01%
Denuncias sobre hechos de corrupción	2	0,00%
Entes de Control	3.825	1,34%
Incidente de Desacato	337	0,12%
Informativa	83.854	29,46%
Medios Magnéticos	15.450	5,43%
Peticion entre Autoridades	10.455	3,67%
Peticion Prioritaria	1.556	0,55%
Peticion Consulta	1.560	0,55%
Peticion de Informacion	6.995	2,46%
Peticion_General	120.160	42,22%
Queja	2.260	0,79%
Reclamo	3.017	1,06%
Recurso Apelacion	672	0,24%
Recurso Reconsideracion	125	0,04%
Recurso Reposicion	580	0,20%
Solicitud	748	0,26%
Solicitudes de revocatoria directa	505	0,18%
Sugerencias	13	0,00%
Trámites	25.726	9,04%
Tutela	6.742	2,37%
Total Alcaldía	284.630	100%

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

CANALES DE ATENCIÓN

En la oficina de atención al ciudadano se reciben las comunicaciones y requerimientos presentados por los usuarios a través de los diferentes canales de atención, los cuales son:

CANAL PRESENCIAL

El canal presencial son los diferentes puntos de atención o ventanillas únicas físicas habilitadas por la entidad para la recepción de los requerimientos de los ciudadanos. Al canal presencial pertenecen 24 puntos de atención, los cuales se encuentran distribuidos por toda la ciudad y están habilitados y funcionando.

El principal punto de atención presencial se encuentra ubicado en la Oficina de Atención al Ciudadano Sótano 1 - Centro Administrativo Municipal (CAM), el cual cuenta con 30 módulos y ofrece atención a los usuarios en horario de 8:00 am a 4:30 pm en jornada continua. Se ofrece atención para servicios de radicación de comunicaciones oficiales dirigidos a la entidad, solicitudes de trámites y servicios.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

**PLAN SERVICIO AL CIUDADANO
ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI**

AÑO 2021

Por otro lado, se ofrece atención en diez y seis (16) Centros de Atención Local Integrada, los cuales son:

C.A.L.I.S	
CALI 1 (Terrón colorado)	CALI 2 (Vipasa)
CALI 4 (Manzanares)	CALI 5 (Rivera)
CALI 6 (Guadales)	CALI 7 (Alf. López)
CALI 8 (Américas)	CALI 9 (Aranjuez)
CALI 10 (Guabal)	CALI 15 (Vallado)
CALI 16 (Unión de Vivienda Popular)	CALI 17 (Limonar)
CALI 18 (Meléndez)	CALI 19 (Cedro)
CALI 20 (Siloé)	CALI 21 (Desepez)

Fuente: Proceso Atención al usuario

Adicionalmente a estos puntos de atención mencionados anteriormente la entidad cuenta con otros 7 puntos de ventanilla única externos, ubicadas fuera del edificio CAM, ellos son: la Secretaría de Movilidad, Secretaria de Cultura, Secretaria de Vivienda, DAGMA, Secretaria de Salud, Secretaría de Deporte y la Subdirección de Catastro Municipal, estos puntos cumplen la misma función que en los anteriormente descritos. A lo largo de 2020 se realizaron 52.950 atenciones de carácter presencial.

CANAL NO PRESENCIAL

El canal no presencial se define como los medios de comunicación por los cuales los ciudadanos pueden interponer sus requerimientos ante la entidad sin requerir su presencia física, entre los canales de atención no presenciales se encuentra el canal telefónico y el canal virtual.

TELEFÓNICO:

Se brinda orientación a los ciudadanos a través de la línea telefónica local 195 y la línea nacional gratuita 018000222195, sobre los requisitos para trámites y servicios, radicación de comunicaciones plazos, horarios y puntos de atención, servicios del portal municipal www.cali.gov.co entre otros.

VIRTUAL:

El canal virtual está compuesto principalmente por el formulario para radicar PQRSD en línea, el cual se encuentra habilitado en la página web de la Alcaldía y por medio del cual se puede realizar la radicación de las comunicaciones las 24 horas del día, todos los días de la semana, quedando registradas en el Sistema de Gestión documental de la entidad.

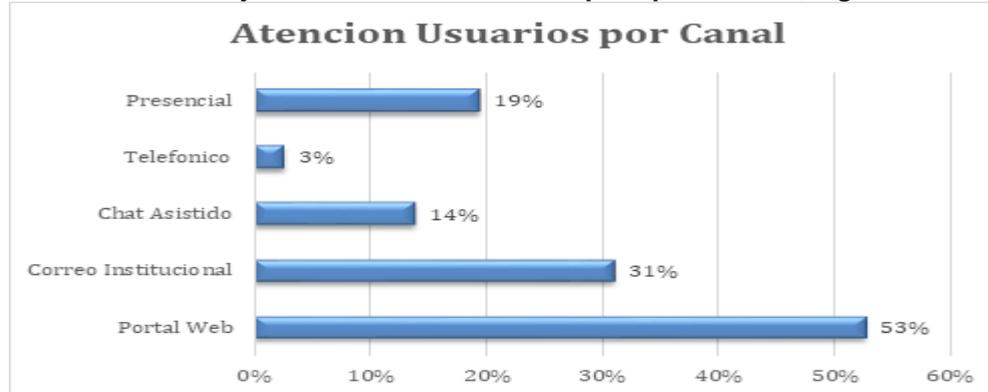
Por otro lado, se encuentra el chat asistido por medio del cual se establece una comunicación en tiempo real a través del cual se ofrece orientación a los usuarios sobre los requisitos para trámites y servicios, radicación de comunicaciones, plazos, horarios y puntos de atención etc.



De igual forma se encuentra disponible el correo electrónico contactenos@cali.gov.co, a través de esta herramienta se atienden consultas y si el usuario lo requiere se realiza la radicación de comunicaciones.

En el 2020 se realizó la atención de 319.538 usuarios a través de los diferentes canales de atención.

Gráfico: Porcentaje de atención de usuarios por tipo de canal, vigencia 2020



Fuente: Proceso Atención al usuario

PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA

Como una estrategia de mejoramiento para la Administración Central del Municipio Santiago de Cali, desde el proceso de Atención al Usuario, se han dado los lineamientos para aplicar encuestas que permiten percibir el grado de satisfacción de los ciudadanos y conocer su experiencia respecto a la prestación de los servicios en la Entidad.

Con el objetivo de dar a conocer los resultados obtenidos de las encuestas para medir la atención del Usuario por los diferentes canales de atención, se consolida de forma trimestral los datos y los resultados estadísticos de la aplicación de dichas encuestas para toda la entidad.

En el 2020 se aplicaron 103.783 encuestas para medir la atención del usuario, de los cuales 75.939 corresponden al canal presencial (23 puntos de atención que dispone la administración pública para la atención de los requerimientos de los ciudadanos) y 27.844 al canal no presencial.

Gráfico: Gestión realizada por cada punto de atención, vigencia 2020



Fuente: Proceso Atención al usuario

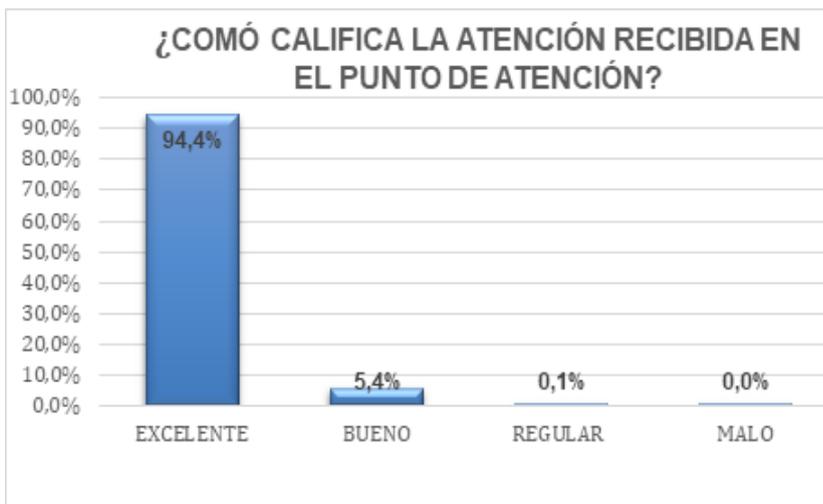


Tabla: Gestión realizada por cada punto de atención, vigencia 2020

¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?		
GESTION	2020	%
Radicación de PQRS	12334	16,2%
Radicación de tramites	803	1,1%
Solicitud de orientación	3655	4,8%
Gestión de trámites y servicios	54874	72,3%
Notificaciones	1239	1,6%
Recibo de respuesta	227	0,3%
otros	896	1,2%
paz y salvo	1911	2,5%
	75939	100%

Fuente: Proceso Atención al usuario

El 94.4% de los usuarios encontraron excelente el trato, actitud, cortesía y atención que recibió por parte de los servidores públicos en los diferentes puntos de atención, el 5.4% lo encontraron bueno y tan solo el 0.1% y el 0,0% de los usuarios encontraron regular y malo respectivamente la atención recibida en los puntos de atención.



Fuente: Proceso Atención al usuario

Nivel de satisfacción del usuario frente a los trámites y/o servicios ofrecidos

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 año 2020. Se recibieron un total de 19.382 encuestas de 20 organismos a través de las cuales los usuarios evaluaron 105 trámites o servicios.

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%.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

PLAN SERVICIO AL CIUDADANO
ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI
AÑO 2021

Tabla: Nivel de satisfacción de trámites y servicios ofrecidos por organismos.

ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total general
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA		1	13	158	172
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO			8	8	16
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	6	9	23	30	68
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	32	130	943	4.280	5.385
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	16	36	509	826	1.387
DESPACHO DEL ALCALDE				1	1
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL				1	1
SECRETARIA DE CULTURA	1	2	193	367	563
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO			3	2	5
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1	1	1	5	8
SECRETARIA DE EDUCACION	2	38	800	1.132	1.972
SECRETARIA DE GOBIERNO			1	4	5
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	7	69	720	2.425	3.221
SECRETARIA DE MOVILIDAD	27	27	106	320	480
SECRETARIA DE SALUD	3	2	1.236	4.013	5.254
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	9	17	25	9	60
SECRETARIA DE TURISMO			22	86	108
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT		1	1	3	5
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION			29	26	55
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios		1	30	584	615
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales				1	1
Total general	104	334	4.663	14.281	19.382

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

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.

Claridad en la respuesta	Tiempo de respuesta	Complejidad de los pasos
91	176	128

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en línea

Durante el transcurso del año se recibieron 13.089 encuestas a través de las cuales los usuarios evaluaron 13 trámites o servicios.



Tabla: Nivel de satisfacción de trámites y servicios en línea.

TRAMITE O SERVICIO EN LINEA	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total general
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	50	13	34	53	150
Autodeclaraciones electrónicas	99	41	120	85	345
Certificado de estratificación socioeconómica	135	23	48	184	390
Certificado de paz y salvo			1		1
Concepto uso del suelo	41	3	5	7	56
Consulta PQRS	66	26	145	144	381
Contribución por Valorización	241	24	23	39	327
Facturas	3.901	392	306	551	5.150
Impresión de facturas para pago de impuestos	362	39	39	67	507
Impuesto predial unificado	52	12	34	25	123
Pago en línea de factura	2	2	1	2	7
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	737	99	73	188	1.097
Portal citas	11	4	13	9	37
Presentación Medios Magnéticos	4	6	14	16	40
Radicación PQRS	1.654	412	1.682	1.317	5.065
Registro de la publicidad exterior visual	487	47	27	110	671
#N/A	152	88	235	283	758
Total general	7.994	1.231	2.800	3.080	15.105

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.



El nivel de satisfacción para los trámites y servicios ofrecidos en línea presenta un nivel del 39%, correspondiente a las calificaciones registradas en los rangos de Excelente y Bueno. Se evidencia entonces un nivel de inconformidad representando un 61% de usuarios que calificaron con los rangos Regular y Malo.

Conceptos de inconformidad TyS en línea 2020				
No obtuvo el trámite	Disponibilidad de la página web	Claridad de los pasos	Diseño del formulario	Tiempo requerido
6.618	3.349	1.128	939	786

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.



4. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

4 Cuarto Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO			
4.1 Subcomponente 1: Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico			
4.2 Subcomponente 2: Fortalecimiento de los Canales de Atención			
4.2.1	Fortalecer canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Divulgar las condiciones de acceso a los bienes y servicios ofrecidos por la entidad a través de medios físicos y virtuales.	Nueve (9) actividades de divulgación al año.
		Actualizar y divulgar portafolio de servicios de la Entidad	Un (1) portafolio de servicios actualizado y publicado
4.2.2	Aplicar ejercicio de evaluación y diagnóstico frente a la calidad de los servicios que ofrece la Entidad	Aplicar herramienta diseñada para que los ciudadanos evalúen la calidad de los servicios que ofrece la Entidad	Una (1) herramienta aplicada
		Elaborar y publicar informe diagnóstico sobre la calidad de los servicios que ofrece la Entidad	Un (1) informe publicado
4.2.3	Promover canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar la cobertura.	Realizar foros con temáticas de interés al ciudadano a través de Facebook live programados de acuerdo a la oferta institucional.	Cinco (5) foros.
		Participar en la estrategia "diálogos Ciudadanos" presenciales o virtuales programadas por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana para promover los canales de atención.	Cinco (5) jornadas al año.
		Realizar feria Informativa para promover los diferentes puntos de atención y canales.	Cuatro (4) jornadas al año.
4.2.4	Sensibilizar en los protocolos de atención en los diferentes puntos y canales habilitados de atención, que garanticen una adecuada prestación del servicio.	Realizar jornadas de sensibilización en protocolos de atención al usuario.	Dos (2) Jornadas al año.
4.2.5	Promover la interacción de los ciudadanos con la entidad a través de los buzones de sugerencias.	Divulgar el uso adecuado del buzón de sugerencias en los diferentes puntos de atención.	Una (1) circular al año.
4.2.6	Actualizar el manual del proceso que incluya protocolos de atención para las diferentes tipos de población en situación de discapacidad y atención preferencial.	Actualizar el manual del proceso de atención al usuario que garantice el uso adecuado de los protocolos de atención y atención preferencial a través de los diferentes canales que dispone la entidad.	Tres (3) meses de trabajo para realizar actualización.
		Divulgar a todos los organismo el manual de atención al usuario actualizado.	Una (1) circular al año Una (1) publicación en la página web.
4.2.7	Garantizar accesibilidad al formulario de radicación de PQRSD en la página WEB de la Alcaldía	Creación y divulgación del botón de PQRSD en la pagina web de la alcaldía.	Una (1) mesa de trabajo para la creación del botón de radicación y Una(1) divulgación a la comunidad por los medios de difusión
4.2.8	Mejorar la accesibilidad y la atención incluyente en los puntos de atención presencial	Fortalecer la accesibilidad a los espacios físicos de los puntos de radicación de comunicaciones que garanticen la accesibilidad conforme a los establecido en la NTC 6047 de 2013.	Generar plan de trabajo que priorice el Autodiagnóstico de la NTC 6047 de 2013, efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido
4.2.9		Garantizar la Atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor	Veinticuatro (24) puntos con sistema de Turno automático o manual
4.2.10	Realizar Tutorial que incluya el paso a paso para que todo Usuario realice una correcta Radicación de las PQRSD a través de la Ventanilla Única Virtual de la Página Web de la Alcaldía	Facilitar la Radicación PQRSD a través de la Ventanilla única Virtual, generando tutorial en la página web, disponible para todos los usuarios	Un (1) Tutorial Habilitado para Radicación Virtual
4.2.11	Realizar verificación y chequeo del botón de consulta el estado de su solicitud para garantizar que el ciudadano pueda consultar correctamente su PQRSD	Realizar seguimiento y verificación al botón de Consulta del Estado de Solicitud, para garantizar que este funcionando correctamente	Dos (2) Verificaciones al Botón de Consulta del Estado de Solicitud

