



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 desde 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 se realizarán laboratorios de simplicidad para mejorar la redacción de los documentos proyectados por los organismos de la Entidad.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO: La Política de Servicio al Ciudadano se define como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Por lo anterior, es necesario 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.
- Reconocer las necesidades y expectativas de los usuarios y medir su percepción frente a los bienes y servicios recibidos.
- Realizar laboratorios de simplicidad para mejorar la redacción de los documentos proyectados por los organismos de la Entidad.
- Realizar el análisis de datos registrados en los sistemas de información para facilitar la toma de decisiones del nivel directivo.
- Aplicar ejercicio de evaluación y diagnóstico frente a la calidad de los servicios que ofrece la Entidad.
- 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
- Promover la Caracterización de los usuarios en los diferentes puntos de atención de la Administración Distrital, con el propósito de identificar al ciudadano el cual se relaciona con la entidad

3. DIAGNÓSTICO

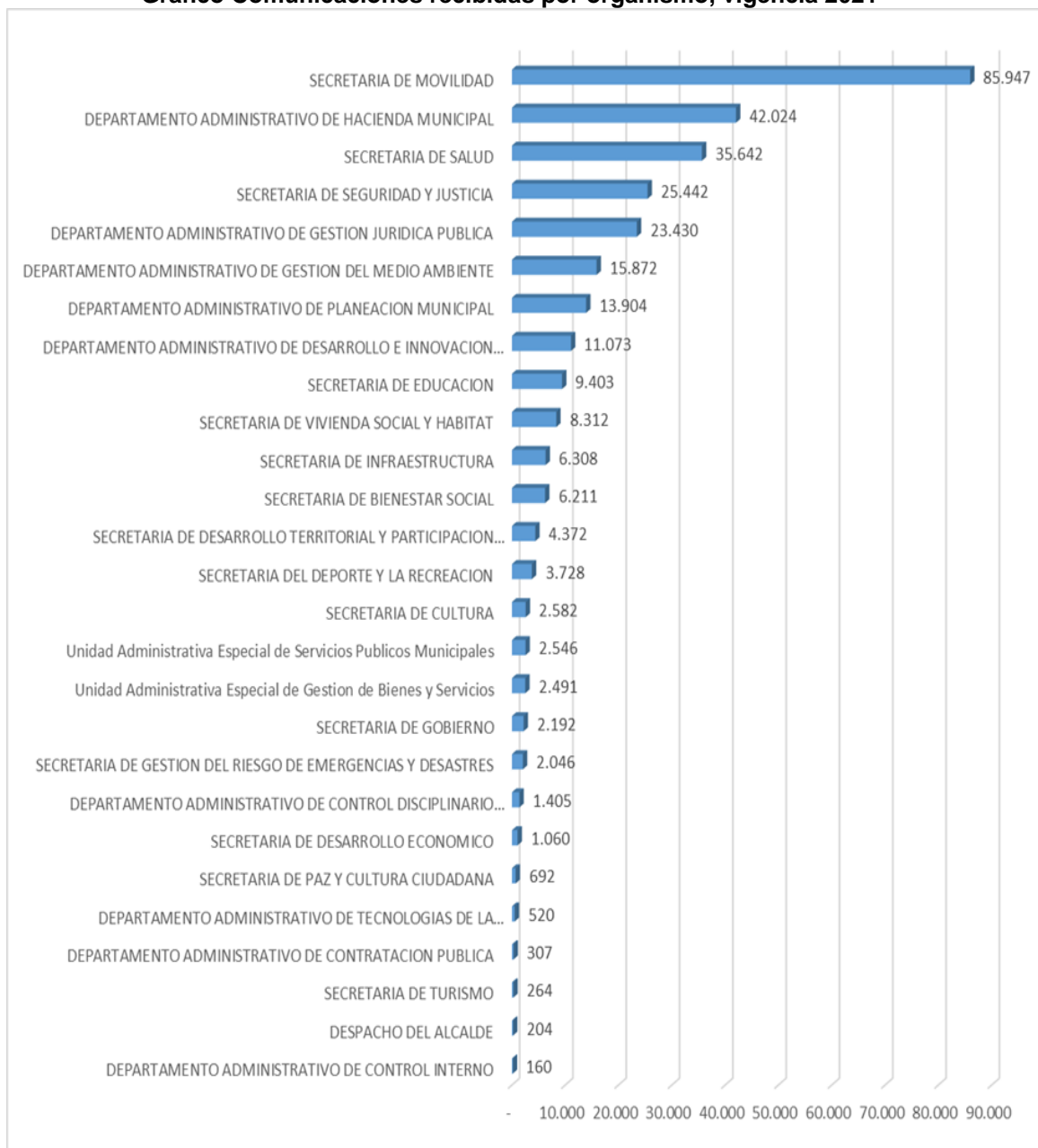
La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, es responsable de brindar lineamientos, realizar seguimiento, medición y control de la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios en tiempo, calidad de respuesta e identificar la satisfacción de la prestación del servicio.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

En esta primera parte se detalla la cantidad de comunicaciones recibidas en la Entidad y direccionadas a cada organismo.

CODIGO	ORGANISMO	1er TRIM	2o TRIM	3er TRIM	4to TRIM	ACUMULADO 2021
4112	DESPACHO DEL ALCALDE	117	71	13	3	204
	SECRETARIA DE GOBIERNO	668	552	506	466	2.192
4121	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	7.914	14.666	423	427	23.430
4123	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	40	14	41	65	160
4124	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	234	225	448	498	1.405
4131	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	8.565	7.664	14.533	11.262	42.024
4132	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	3.166	3.436	4.169	3.133	13.904
4133	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	3.789	3.084	4.250	4.749	15.872
4134	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	211	130	73	106	520
4135	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	92	67	51	97	307
4137	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	3.298	2.111	3.171	2.493	11.073
4143	SECRETARIA DE EDUCACION	3.201	2.548	2.249	1.405	9.403
4145	SECRETARIA DE SALUD	5.502	8.405	11.409	10.326	35.642
4146	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1.850	1.474	1.508	1.379	6.211
4147	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	1.261	1.783	2.117	3.151	8.312
4148	SECRETARIA DE CULTURA	735	537	603	707	2.582
4151	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1.336	1.174	1.845	1.953	6.308
4152	SECRETARIA DE MOVILIDAD	20.550	24.410	25.231	15.756	85.947
4161	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	5.254	5.387	7.203	7.598	25.442
4162	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	828	727	1.199	974	3.728
4163	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	437	457	564	588	2.046
4164	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	101	225	179	187	692
4171	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	194	199	298	369	1.060
4172	SECRETARIA DE TURISMO	75	34	64	91	264
4173	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1.425	514	933	1.500	4.372
4181	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	465	678	657	691	2.491
4182	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	626	665	585	670	2.546
Total Alcaldía de Santiago de Cali		71.934	81.237	84.322	70.644	308.137

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Gráfico Comunicaciones recibidas por organismo, vigencia 2021



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 2021

Tipo de comunicación	Total 2021
13	1
0 - solicitud	999
1 - peticion_general	51.253
10 - accion popular	18
11 - peticion prioritaria	3.998
12 - Entes de Control	3.016
13 - incidente de desacato	1.714
167 - peticion	1.323
168 - informativa	91
169 - respuesta	1
177 - demanda	53
178 - Recurso reconsideraciÃ³n	42
178 - Recurso reconsideraci3n	27
179 - Revocatoria directa	155
179 - solicitudes_de_revocatoria_directa	57
19 - Felicitaciones	2
19 - Informativos	3
19 - Informativos	164
19 - otros	21.385
2 - peticion_de_informacion	2.612
20 - peticion entre autoridades	7.484
3 - peticion_consulta	344
374 - sugerencias	16
375 - denuncias sobre hechos de corrupciÃ³n	18
375 - denuncias sobre hechos de corrupci3n	1
384 - Recurso de apelaciÃ³n CNT	28
384 - Recurso de apelaci3n CNT	5
385 - Recurso de reposiciÃ³n CNT	9
385 - Recurso de reposici3n CNT	4
386 - Revocatoria directa	18
386 - Revocatoria directa – Proced. Tributaria	240
388 - Sentencia	10.108
389 - ImpugnaciÃ³n	1.510
389 - Impugnaci3n	3.015
390 - Sentencia Favorable	6.527
390 - Sentencia Favorable	3.608
392 - Sentencia Desfavorable	284
392 - Sentencia Desfavorable	212



Tipo de comunicación	Total 2021
4 - Recurso reposición	137
4 - Recurso reposición	140
5 - Recurso apelación	53
5 - Recurso apelación	62
6 - queja	468
7 - reclamo	531
8 - tutela	19.670
9 - accion cumplimiento	36
Accion Popular	1
Demanda	19
Denuncias sobre hechos de corrupción	8
Entes de Control	2.741
Incidente de Desacato	318
Informativa	3.489
Medios Magnéticos	7
Otros	43.152
Peticion entre Autoridades	7.962
Peticion Prioritaria	8.489
Peticion_Consulta	285
Peticion_de_Informacion	3.288
Peticion_General	66.094
Queja	480
Reclamo	780
Recurso_Apelacion	83
Recurso_Reconsideracion	156
Recurso_Reposicion	531
Solicitud	166
Solicitudes_de_revocatoria_directa	2.508
Sugerencias	11
Tramites y servicios	6.217
Trámites y servicios	3.878
Trámites y servicios	8.978
Tutela	7.054
Total general	308.137

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

CANALES DE ATENCIÓN

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

CANAL PRESENCIAL

Canal Conformado por los diferentes puntos de atención o ventanillas únicas físicas habilitadas por la entidad para la recepción de los diferentes requerimientos de los ciudadanos. Actualmente contamos con 24 puntos de atención habilitados y funcionando correctamente, por toda la ciudad más el punto de atención de la secretaría de educación distrital el cual radica a través del SAC.

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.

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

Tabla C.A.L.I.S

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 8 puntos de ventanilla única externos, los cuales se encuentran ubicadas fuera del edificio CAM en los organismos como, la Secretaría de Movilidad, Secretaria de Cultura, Secretaria de Vivienda, DAGMA, Secretaria de Salud, Secretaría de Deporte, Secretaria de Educación y la Subdirección de Catastro Municipal, en estos puntos se cumple la misma función que en los anteriormente descritos. A lo largo de 2021 se realizaron un total de 149.899 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 (correo contactenos y radicación en línea).

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:

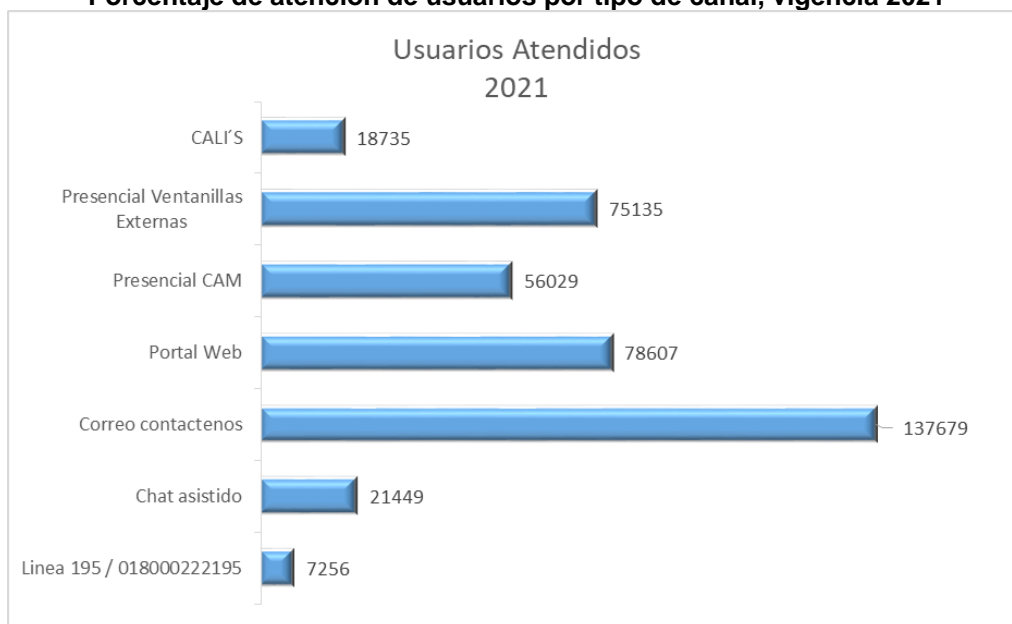
El canal virtual está compuesto principalmente por el formulario para radicar PQRSD en línea, el cual se encuentra habilitado en la página web de la Alcaldía y por medio del cual se puede realizar la radicación de las comunicaciones las 24 horas del día, todos los días de la semana, quedando registradas 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 entre el usuario y el funcionario y 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. A lo largo de 2021 se realizaron un total de 244.991 atenciones de carácter no presencial.

En el 2021 se realizó la atención de 394.890 usuarios a través de los diferentes canales de atención.

Porcentaje de atención de usuarios por tipo de canal, vigencia 2021



Fuente: Proceso Atención al usuario

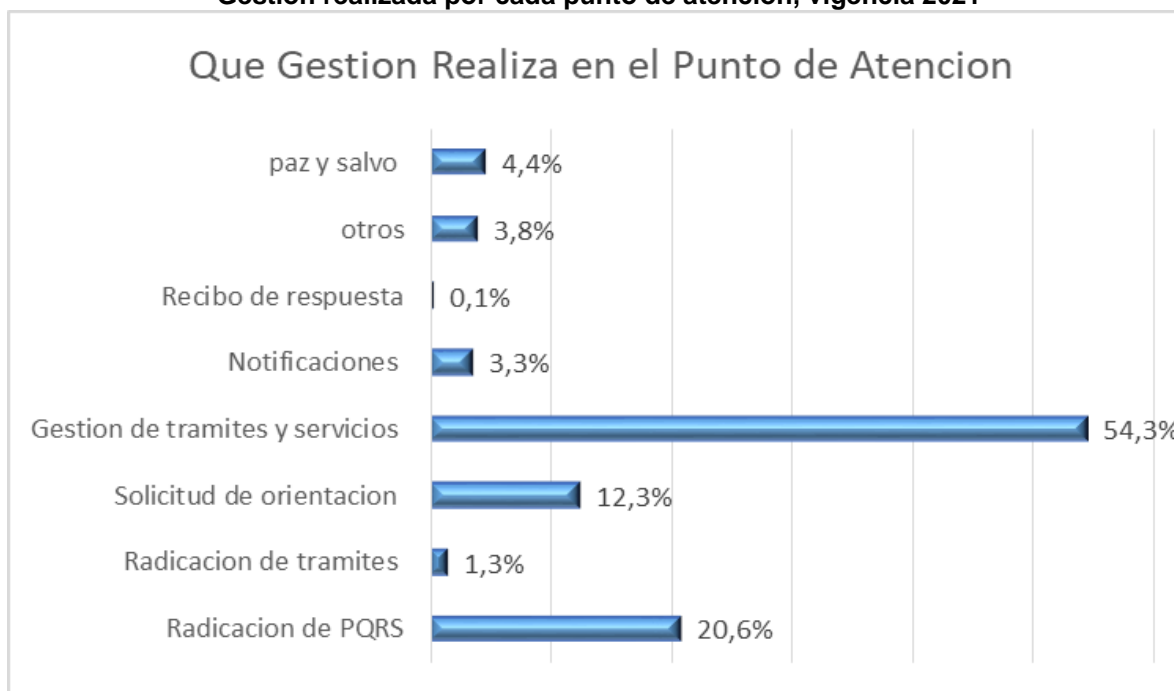
PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA

Como una estrategia de mejoramiento para la Alcaldía Distrital 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 en cuanto a la percepción de la atención brindada 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 consolidan de forma trimestral los datos y los resultados estadísticos de la aplicación de dichas encuestas para toda la entidad.

En el 2021 se aplicaron 144.044 encuestas a los ciudadanos para medir la atención del usuario por los diferentes canales. Por el canal presencial se aplicaron 124.003 encuestas y por el canal no presencial se aplicaron 20.041 encuestas, los canales presenciales se definen como los 23 puntos de atención que dispone la administración pública para la atención de los requerimientos de los ciudadanos.

Gestión realizada por cada punto de atención, vigencia 2021



Fuente: Proceso Atención al usuario

Gestión realizada por cada punto de atención, vigencia 2021

¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?										
GESTION	I TRIMESTRE DE 2021		II TRIMESTRE DE 2021		III TRIMESTRE DE 2021		IV TRIMESTRE DE 2021		TOTAL	
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
Radicación de PQRS	5517	21,1%	4404	17,8%	8955	22,8%	6651	19,6%	25527	20,6%
Radicación de tramites	212	0,8%	155	0,6%	501	1,3%	712	2,1%	1580	1,3%
Solicitud de orientación	2123	8,1%	2700	10,9%	5500	14,0%	4886	14,4%	15209	12,3%
Gestión de trámites y servicios	15181	58,1%	14648	59,1%	20185	51,5%	17306	51,1%	67320	54,3%
Notificaciones	962	3,7%	1131	4,6%	1404	3,6%	642	1,9%	4139	3,3%
Recibo de respuesta	3	0,0%	15	0,1%	55	0,1%	14	0,0%	87	0,1%
otros	734	2,8%	853	3,4%	1690	4,3%	1394	4,1%	4671	3,8%
paz y salvo	1382	5,3%	899	3,6%	932	2,4%	2257	6,7%	5470	4,4%
TOTAL	26114	100,0%	24805	100,0%	39222	100,0%	33862	100,0%	124003	100,0%

Fuente: Proceso Atención al usuario

El 90.04% de los usuarios encontraron la percepción frente a la atención excelente respecto al trato, actitud, cortesía y atención recibida por parte de los servidores públicos en los diferentes puntos de atención, el 9.82% lo encontraron bueno y tan solo el 0.12% y el 0,02% de los usuarios encontraron la atención recibida regular y mala respectivamente en los puntos de atención.

Calificación recibida en el punto de atención, vigencia 2021



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 2021. Se recibieron un total de 39.593 encuestas de 22 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 96%.

Nivel de satisfacción de trámites y servicios ofrecidos por organismos.

ORGANISMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	1				1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO			3	12	15
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITU	1				1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	38	10	31	114	193
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	13	2	1.015	3.801	4.831
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	16	5	82	145	248
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL			1	18	19
SECRETARIA DE CULTURA	9	17	291	1.436	1.753
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO		3	1	6	10
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	2		4	11	17
SECRETARIA DE EDUCACION	9	8	1.297	910	2.224
SECRETARIA DE GOBIERNO			1	19	20
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1	24	849	3.078	3.952
SECRETARIA DE MOVILIDAD	602	806	1.576	10.166	13.150
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	1	3	12	6	22
SECRETARIA DE SALUD	3	8	766	10.831	11.608
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	1		32	270	303
SECRETARIA DE TURISMO			24	216	240
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT		1	3	6	10
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION		1	95	206	302
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios		6	46	617	669
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales				5	5
Total general	697	894	6.129	31.873	39.593

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

El 4% 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 para la solicitud
118	198	1.106

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

4. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES															
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
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.	Ocho (8) actividades de divulgación al año.																
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.	Cuatro (4) foros.																
		Promover los diferentes canales de atención en las diferentes comunas del distrito.	Cuatro (4) jornadas al año.																
		Realizar feria Informativa para promover los diferentes ventanillas unicas del distrito.	Tres (3) jornadas al año.																
4.2.4	Sensibilizar en los protocolos de atención en los diferentes puntos y canales de atención habilitados, que garanticen una adecuada prestación del servicio.	Realizar jornadas de sensibilización en protocolos de atención en los diferentes organismos que cuentan con puntos de atención.	Cinco (5) 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.																
		Divulgar a la ciudadanía la utilización del buzón de sugerencias como mecanismo de interacción con la entidad.	Dos (2) publicaciones en la página web.																
4.2.6	Brindar insumos a los organismos que cuentan con puntos de atención para mejorar la accesibilidad a personas con movilidad reducida conforme a la norma NTC 6047 de 2013.	Solicitar al Departamento administrativo de planeación distrital, subdirección de espacio público y ordenamiento urbanístico, el acompañamiento especializado que genere recomendaciones frente a la accesibilidad a los organismos que cuentan con puntos de atención.	Una (1) comunicación interna.																
		Generar informe de accesibilidad de acuerdo a la norma técnica NTC 6047 y entregar las recomendaciones presentadas por el Departamento administrativo de planeación distrital para los organismos que cuentan con puntos de atención.	Un (1) informe de accesibilidad																
4.3	Subcomponente 3: Talento Humano																		
4.3.1	Cualificar el personal encargado de dar trámite a las comunicaciones oficiales presentadas por los ciudadanos.	Gestionar programas de sensibilización para el fortalecimiento de competencias y habilidades relacionadas con el servicio al ciudadano.	Dos (2) jornadas al año.																
4.3.2	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos de la entidad	Realizar sensibilización frente a los protocolos de atención y lineamientos del proceso de atención al usuario a los servidores públicos encargados de recibir, radicar y direccionar las comunicaciones oficiales	Dos (2) jornadas al año.																
		Cualificar al personal encargado de recibir y radicar las comunicaciones oficiales en las competencias, trámites y servicios de los diferentes organismos, para mejorar la atención al usuario y correcto direccionamiento de las comunicaciones.	Cuatro (4) jornadas al año.																



4.4 Subcomponente 4: Normativo y Procedimental																			
4.4.1	Elaborar periódicamente informes de PQRDS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Publicar informe de seguimiento a las PQRDS.	Tres (3) informes.																
4.4.2	Implementar estrategia de Lenguaje Claro	Realizar laboratorios de simplicidad para mejorar la redacción de las respuestas de los organismos misionales a sus grupos de valor	Un (1) laboratorio de simplicidad por organismo y Unidad Administrativa Especial																
4.4.3	Implementar estrategia para mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos	Analizar informe de seguimiento trimestral a las PQRDS	Cuatro (4) mesas de trabajo por organismo y Unidad Administrativa Especial																
		Definir acciones y responsables de su ejecución para mejorar tiempo de respuesta de las PQRDS																	
4.5 Subcomponente 5: Relacionamiento con el Ciudadano																			
4.5.1	Medir la percepción de los usuarios frente a la satisfacción de los servicios ofrecidos por la entidad a través de los diferentes canales.	Promover a través de canales virtuales y/o presenciales el diligenciamiento de los formatos para medir la percepción de la atención y la satisfacción de los usuarios	Dos (2) publicaciones para promover las encuestas de atención Dos (2) publicaciones para promover las encuestas de satisfacción																
		Generar informe de Percepción frente a la atención del usuario por los diferentes canales	Tres (3) informes.																
		Generar informe de satisfacción del usuario.	Tres (3) informes.																
4.5.2	Realizar caracterización de usuarios en los canales no presenciales	Realizar jornadas de Caracterización de a los usuarios que acceden a los canales no presenciales (chat y canal telefonico)	Dos (2) jornadas al año.																