

1. INTRODUCCIÓN

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor

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:

El Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el año 2017, dado que este último, integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad y de Control Interno en un único modelo que se constituye en el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio.

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.

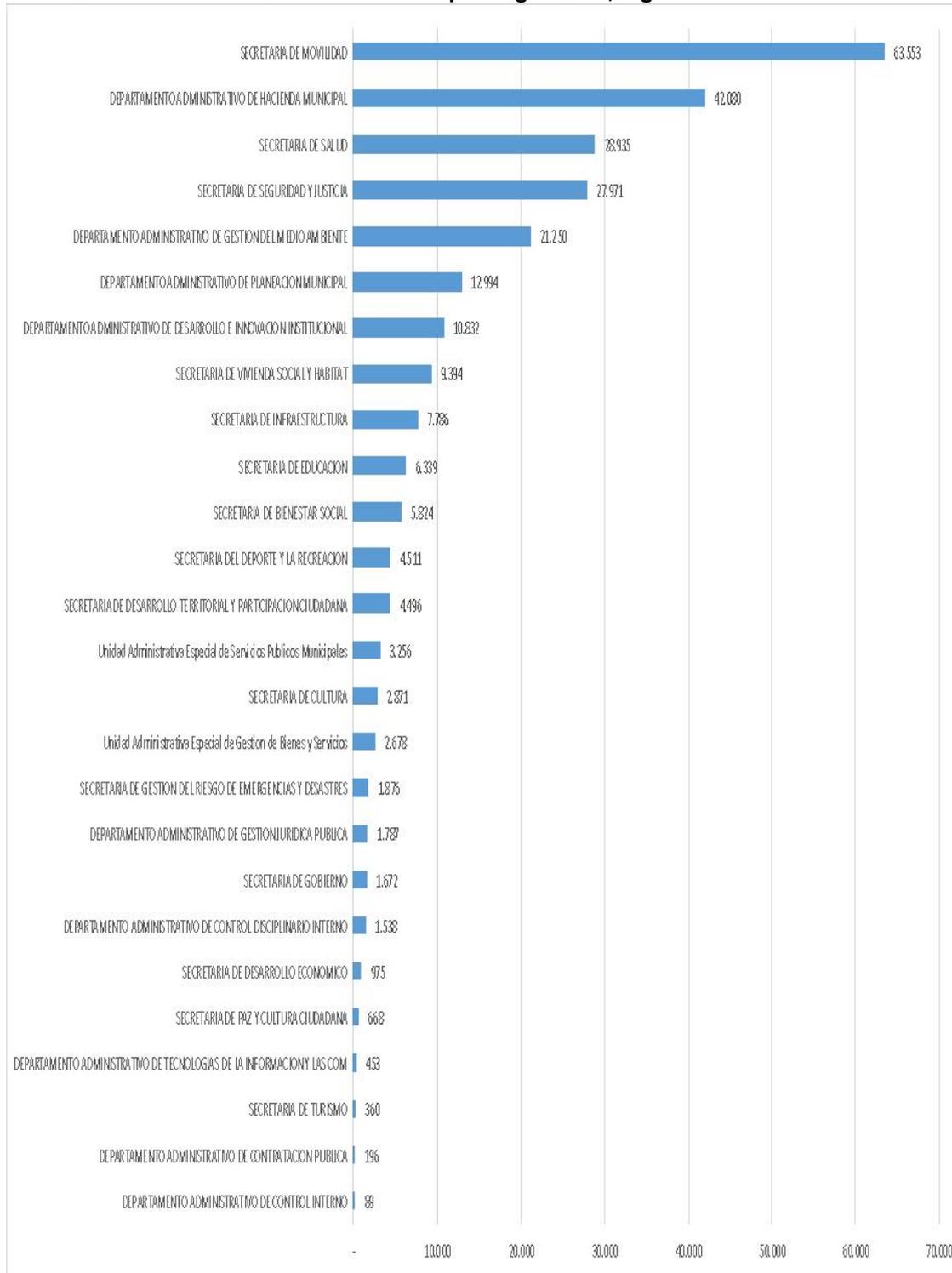
CÓDIGO	ORGANISMO	1er TRIM	2o TRIM	3er TRIM	4to TRIM	ACUMULADO 2022
4112	DESPACHO DEL ALCALDE	7	3	1	5	16
4112	SECRETARIA DE GOBIERNO	320	371	372	609	1.672
4121	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	375	299	375	778	1.827
4123	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	28	27	18	16	89
4124	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	480	326	324	408	1.538
4131	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACENDAMUNICIPAL	10.978	10.794	9.673	10.659	42.104
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	21.250
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	2.388	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	28.935
4146	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1.426	1.397	1.435	1.566	5.824
4147	SECRETARIA DE VIVIENDAS 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	14.480	16.877	16.360	63.553
4161	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	6.795	6.972	6.673	7.540	27.980
4162	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1.123	1.009	1.317	1.082	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	360
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
Total Alcaldía Distrital de Santiago de Cali		66.427	65.535	65.526	66.985	264.473

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Se evidencia que los organismos que recibieron mayor cantidad de comunicaciones fueron: La Secretaría de Movilidad, el Departamento Administrativo de Hacienda, la Secretaría de Salud, la Secretaría de Seguridad y Justicia y el Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente.



Gráfico Comunicaciones recibidas por organismo, vigencia 2022



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 2022

TIPO	Total general
AccionCumplimiento	3
AccionPopular	2
Demanda	22
Denuncias sobre hechos de corrupción	8
Entes de Control	5.056
Incidente de Desacato	364
Informativa	2.470
Medios Magnéticos	1
Otros	80.927
Peticion entre Autoridades	19.296
Peticion Prioritaria	4.057
Peticion_Consulta	684
Peticion_de_Informacion	6.435
Peticion_General	106.087
Queja	1.319
Reclamo	1.538
Recurso_Apelacion	189
Recurso_Reconsideracion	270
Recurso_Reposicion	821
Solicitud	332
Solicitudes_de_revocatoria_directa	2.469
Sugerencias	20
Tutela	8.405
Trámites y servicios	23.698
Suma total año 2022	264.473

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Durante el año 2022, el tipo de comunicación que más se recibió en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali fue la Petición general, que corresponde al 40% del total de comunicaciones recibidas, seguido de comunicaciones tipificadas como “otros”, es decir, informativas, que corresponden al 31% del total de comunicaciones recibidas en el año 2022.

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 (Desepaz)

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:

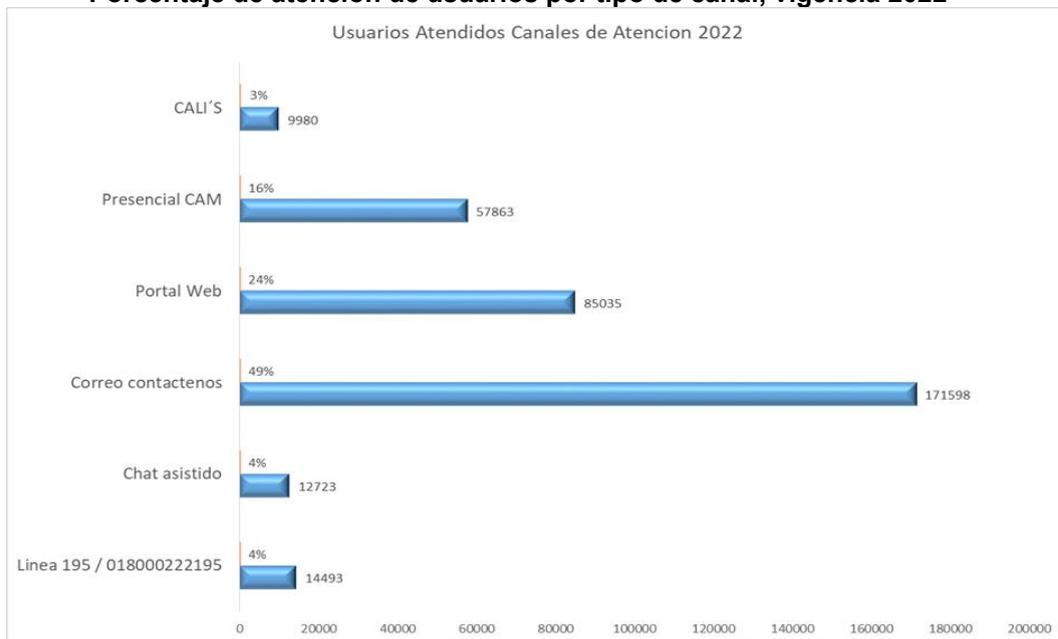
El canal virtual está compuesto principalmente por el formulario para radicar PQRSD en línea, el cual se encuentra habilitado en la página web de la Alcaldía y por medio del cual se puede realizar la radicación de las comunicaciones las 24 horas del día, todos los días de la semana, quedando registradas 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 2022 se realizaron un total de 283.849 atenciones de carácter no presencial, considerando un incremento aproximado del 16% con respecto a la vigencia 2021.

En el 2022 se realizó la atención de 429.224 usuarios a través de los diferentes canales de atención, teniendo un incremento aproximado del 9% con base a la vigencia 2021.

Porcentaje de atención de usuarios por tipo de canal, vigencia 2022



Fuente: Proceso Atención al usuario

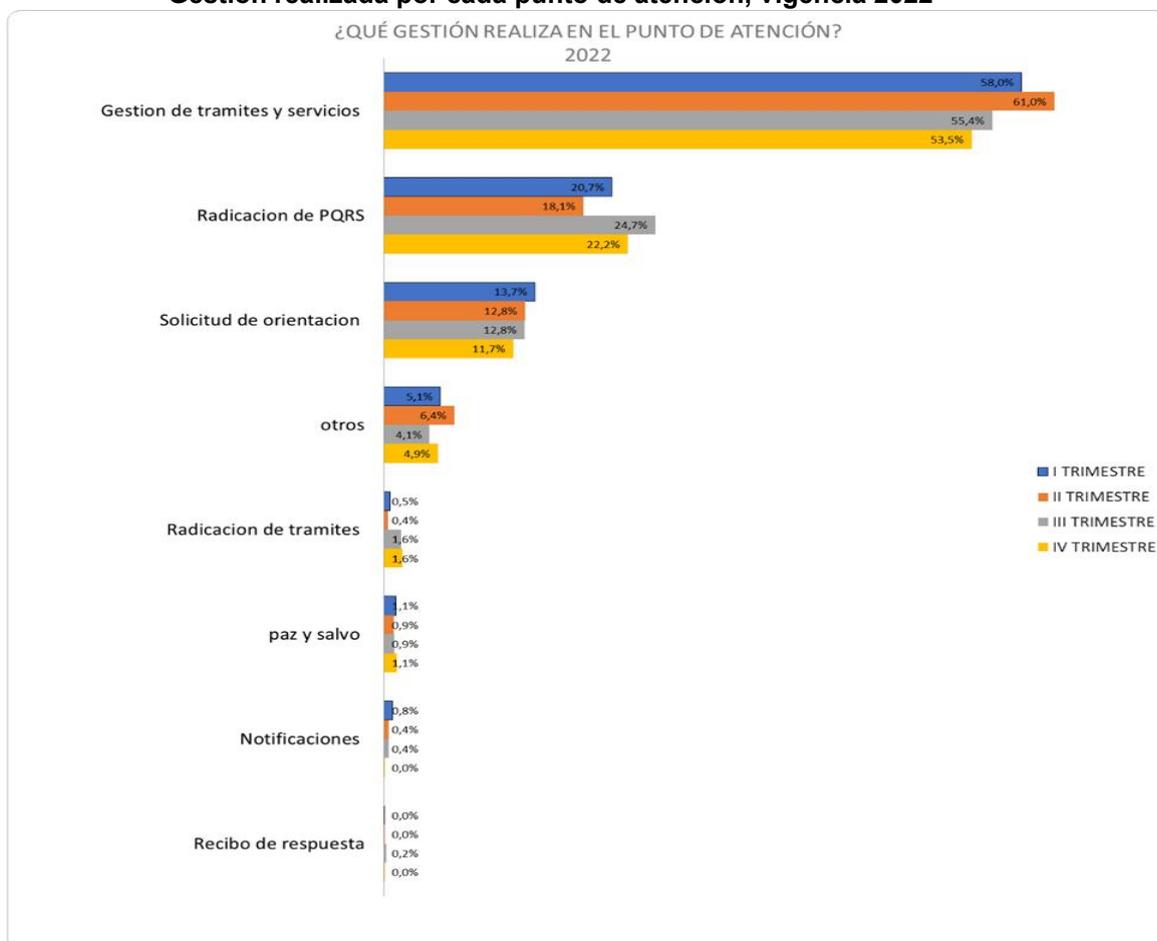
PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA

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.

Durante el 2022 se aplicaron 175.795 encuestas a los ciudadanos para medir la atención del usuario[1] por los diferentes canales. Por el canal presencial se aplicaron 152.170 encuestas y por el canal no presencial se aplicaron 23.625 encuestas, los canales presenciales se definen como los puntos de atención a usuarios externos de los organismos que dispone la entidad distrital para la atención de los requerimientos de los ciudadanos.

Gestión realizada por cada punto de atención, vigencia 2022



Fuente: Proceso Atención al usuario

Gestión realizada por cada punto de atención, vigencia 2022

¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?										
GESTION	I TRIMESTRE DE 2022		II TRIMESTRE DE 2022		III TRIMESTRE DE 2022		IV TRIMESTRE DE 2022		TOTAL 2022	PROMEDIO ANUAL
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
Radicación de PQRS	7201	20,7 %	7946	18,1 %	10115	24,7%	7.223	22,2%	32485	21,3%
Radicación de trámites	188	0,5%	162	0,4%	643	1,6%	569	1,7%	1562	1,0%
Solicitud de orientación	4762	13,7 %	5623	12,8 %	5235	12,8%	4.082	12,5%	19702	12,9%
Gestión de trámites y servicios	20170	58,0 %	26746	61,0 %	22694	55,4%	18.581	57%	88191	57,9%
Notificaciones	269	0,8%	188	0,4%	177	0,4%	4	0,1%	638	0,5%
Recibo de respuesta	13	0,1%	3	0,0%	75	0,2%	10	0,1%	101	0,1%
otros	1779	5,1%	2795	6,4%	1689	4,0%	1.702	5,2%	7965	5,3%
paz y salvo	375	1,1%	384	0,9%	370	0,9%	397	1,2%	1526	1,0%
TOTAL	34757		43847		40998		32568		152170	

Fuente: Proceso Atención al usuario

El 94.4% de los usuarios encontraron la percepción frente a la atención a nivel presencial excelente respecto al trato, actitud, cortesía y atención recibida por parte de los servidores públicos en los diferentes puntos de atención, el 5,4% lo encontraron bueno y tan solo el 0.1% de los usuarios encontraron la atención recibida regular y mala respectivamente en los puntos de atención, lo que representa un nivel de percepción del 98.8%.

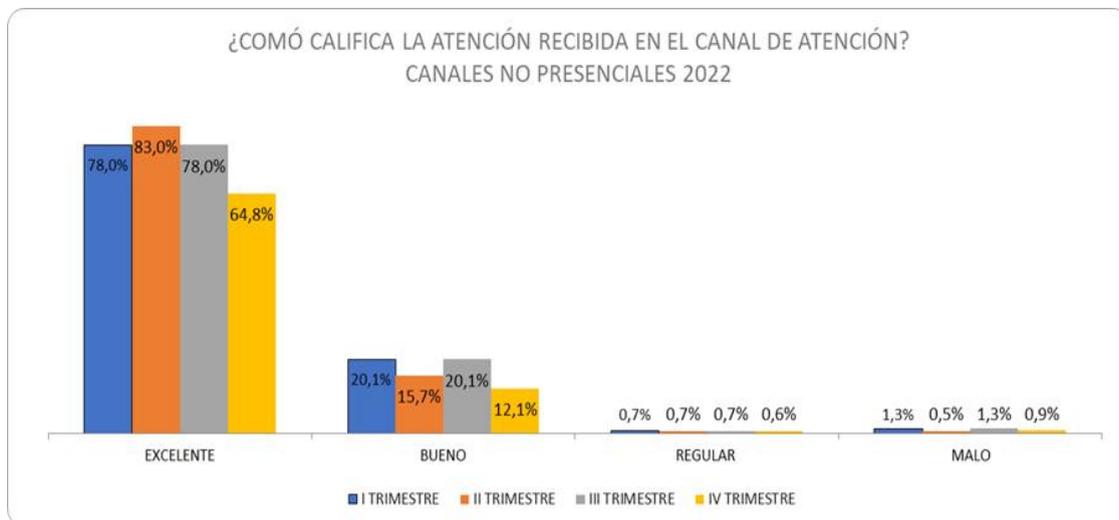


Calificación recibida en el punto de atención, vigencia 2022



Fuente: Proceso Atención al usuario

El 76,6% de los usuarios encontraron la percepción frente a la atención por los canales no presenciales excelente respecto al trato, actitud, cortesía y atención recibida por parte de los servidores públicos en los diferentes puntos de atención, el 21,6% lo encontraron bueno, el 0,9% de los usuarios encontraron la atención recibida regular y el 0,8% mala en los puntos de atención, lo que representa un nivel de percepción del 98.3%.



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 2022. Se recibieron un total de 64.301 encuestas de 23 organismos.

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%.



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 “Complejidad de los pasos”, seguido por “Claridad en la respuesta”. Estas manifestaciones se evidencian en mayor proporción en los trámites y servicios ofrecidos desde el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal.



Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en línea

Durante el transcurso del año se recibieron 17.067 encuestas a través de las cuales los usuarios evaluaron 14 trámites o servicios.



Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

El nivel de satisfacción para los trámites y servicios ofrecidos en línea presenta un nivel del 69%, correspondiente a las calificaciones registradas en los rangos de Excelente y Bueno. Se evidencia entonces un nivel de inconformidad representando un 31% de usuarios que calificaron con los rangos Regular y Malo.

El 31% de los usuarios que manifestaron insatisfacción frente a los trámites y servicios ofrecidos en línea, registraron los conceptos de inconformidad, reflejando que el mayor registro corresponde a “No obtuvo el trámite”, seguido por “Disponibilidad de la página”.

Conceptos de inconformidad trámites y servicios en línea 2022

Conceptos de inconformidad	Disponibilidad de la pagina web	Diseño del formulario	Claridad de los pasos	Tiempo requerido	No obtuvo el trámite
primer trimestre	1.073	257	265	221	1.753
segundo trimestre	587	205	204	157	1.001
tercer trimestre	206	124	100	98	288
cuarto trimestre	95	51	38	57	139
Año 2022	1.961	637	607	533	3.181

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.



4.3 Subcomponente 3: Talento Humano																			
4.3.1	Cualificar a los líderes de los procesos y al 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	Añanzar 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.																
		Realizar mesas de trabajo con los delegados de atención al usuario, servicio al ciudadano y antitrámites para fortalecer la implementación articulada de la política de Servicio al Ciudadano.	Dos (2) mesas de trabajo 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	Formular e implementar la estrategia de lenguaje claro	Una (1) estrategia de lenguaje claro implementada																
4.4.3	Implementar acciones para mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos	Analizar informe de seguimiento trimestral a las PQRDS	Cuatro (4) meses 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.																
4.5.3	Aplicar ejercicio de evaluación y diagnóstico frente a la calidad de los servicios que ofrece la Entidad	Diseñar herramienta para que los ciudadanos evalúen la calidad de los servicios que ofrece la Entidad	Una (1) herramienta diseñada																
		Aplicar y/o disponer 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																