

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 de la Administración Pública.

El modelo define dos áreas de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, 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 GENERAL:

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.

Tabla 1. Comunicaciones recibidas por organismo, vigencia 2023

CÓDIGO	ORGANISMO	1er TRIM	2o TRIM	3er TRIM	4to TRIM	ACUMULADO 2023
4112	DESPACHO DEL ALCALDE	16	13	7	109	145
4112	SECRETARIA DE GOBIERNO	458	374	430	352	1.614
4121	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	317	498	532	702	2.049
4123	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	16	15	21	13	65
4124	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	390	287	382	447	1.506
4131	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	12610	12475	12852	11.157	49.094
4132	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	4634	2779	3561	3.582	14.556
4133	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	7645	5798	5982	5.667	25.092
4134	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	118	105	147	157	527
4135	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	625	79	31	82	817
4137	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	3909	2901	3213	2.473	12.496
4143	SECRETARIA DE EDUCACION	1925	1360	1640	1.607	6.532
4145	SECRETARIA DE SALUD	6362	6521	6902	6.459	26.244
4146	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	2289	1905	1480	1.370	7.044
4147	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	4984	4839	2818	1.182	13.823
4148	SECRETARIA DE CULTURA	1157	770	864	908	3.699
4151	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1832	1656	1543	1.594	6.625
4152	SECRETARIA DE MOVILIDAD	22642	21449	24006	20.276	88.373
4161	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	6806	7239	8402	11.223	33.670
4162	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1293	1186	1163	895	4.537
4163	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	690	333	397	495	1.915
4164	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	189	139	153	95	576
4171	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	339	231	256	353	1.179
4172	SECRETARIA DE TURISMO	62	80	68	80	290
4173	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1987	1048	1007	713	4.755
4181	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	759	692	690	620	2.761
4182	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	860	808	1115	946	3.729
4183	Unidad Administrativa Especial de Proteccion Animal	1	101	182	652	936
Total Alcaldía Distrital de Santiago de Cali		84.915	75.681	79.844	74.209	314.649

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Los organismos que recibieron la mayor cantidad de comunicaciones en el año 2023, en su orden fueron:

1. Secretaría de Movilidad
2. Departamento Administrativo de Hacienda.
3. Secretaría de Seguridad y justicia
4. Secretaría de Salud
5. Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente – DAGMA

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 2. Comunicaciones recibidas por tipo, vigencia 2023

TIPO DE COMUNICACIÓN	ACUMULADO 1ER SEMESTRE	ACUMULADO 2o SEMESTRE	Total general	%
Acción Cumplimiento	0	2	2	0,00%
Demanda	7	9	16	0,01%
Denuncias sobre hechos de corrupción	2	5	7	0,00%
Entes de Control	2.629	2.473	5.102	1,62%
Incidente de Desacato	130	76	206	0,07%
Informativa	8.807	1.636	10.443	3,32%
Otros	47.102	47.654	94.756	30,11%
Petición entre Autoridades	11.738	11.310	23.048	7,32%
Petición Prioritaria	961	585	1.546	0,49%
Petición Consulta	884	1.072	1.956	0,62%
Petición de Información	4.770	4.264	9.034	2,87%
Petición General	62.839	62.504	125.343	39,84%
Queja	1.737	1.710	3.447	1,10%
Reclamo	1.789	1.960	3.749	1,19%
Recurso Apelación	127	105	232	0,07%
Recurso Reconsideración	135	65	200	0,06%
Recurso Reposición	229	409	638	0,20%
Solicitud	133	16	149	0,05%
Solicitudes de revocatoria directa	1.417	1.176	2.593	0,82%
Sugerencias	6	9	15	0,00%
Tutela	3.839	4.508	8.347	2,65%
Trámites y servicios	11.315	12.505	23.820	7,57%
TOTAL GENERAL	160.596	154.053	314.649	100%

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Durante el año 2023, 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 33% del total de comunicaciones recibidas en el año 2023.

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. Está 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 puntos de atención habilitados y funcionando correctamente en toda la ciudad, más el punto de atención de la Secretaría de Educación, el cual radica a través del Sistema SAC.

El principal punto de atención presencial se encuentra en la Oficina de Atención al Ciudadano Sótano 1 - Centro Administrativo Municipal (CAM), cuenta con 30 módulos y ofrece atención a los usuarios en horario de 8:00 a.m. a 4:30 p.m., 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 ocho (18) Centros de Administración Local Integrada, estos son:



Tabla 3. Centros de Atención Local Integrada

Centros de Administración Local Integrada (CALI)	
1 (Terrón colorado)	2 (Vipasa)
3 (San Antonio)	4 (Manzanares)
5 (Rivera)	6 (Guaduales)
7 (Alf. López)	8 (Américas)
9 (Aranjuez)	10 (Guabal)
15 (Vallado)	16 (Unión de Vivienda Popular)
17 (Limonar)	18 (Meléndez)
19 (Cedro)	20 (Siloé)
21 (Desepez)	22 (Pance la Maria)

Fuente: Proceso Atención al usuario.

Adicionalmente, a estos puntos de atención mencionados, la entidad cuenta con otros ocho de ventanillas únicas externas, ubicadas fuera del Centro Administrativo Municipal, en organismos, tales como: Secretarías de Movilidad, Cultura, Vivienda Social y Hábitat, Salud, Deporte y la Recreación, Educación; el Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente (Dagma) y la Subdirección de Catastro Municipal. En estos puntos se cumple la misma función que en los descritos anteriormente. A lo largo de 2023 se realizaron un total de 139.556 atenciones de carácter presencial

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, el correo institucional: contactenos@cali.gov.co y la radicación en línea a través de la página web www.cali.gov.co.

Canal telefónico. A través de éste se brinda orientación a los ciudadanos 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, en la línea telefónica local 195, línea fija 602-8879020 y la línea nacional gratuita 018000222195.

Canal virtual. Está compuesto principalmente por el formulario para radicar Peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) en línea, el cual está habilitado en www.cali.gov.co. Allí se pueden radicar 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, donde se establece una comunicación en tiempo real entre el usuario y el funcionario. Por este canal se orienta a los usuarios

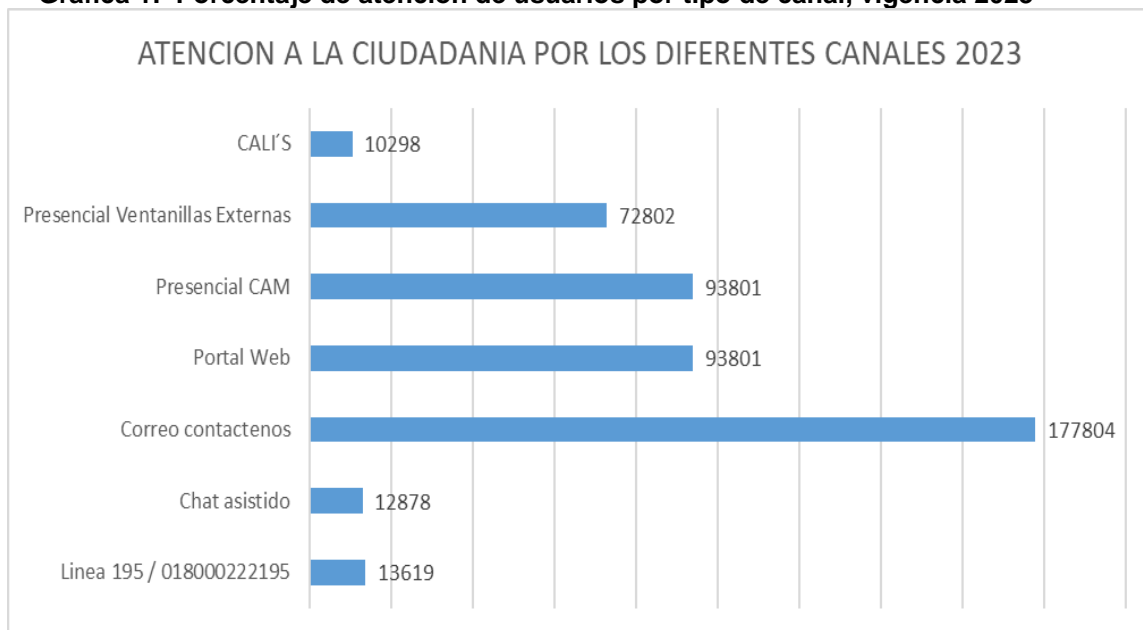
sobre los requisitos para trámites y servicios, radicación de comunicaciones, plazos, horarios y puntos de atención, etc.

De igual forma está el correo institucional contactenos@cali.gov.co, un correo virtual donde se atienden consultas y si el usuario lo requiere, se realiza la radicación de comunicaciones.

A lo largo de 2023 se realizaron un total de 330.409 atenciones de carácter no presencial, considerando un incremento aproximado del 16,40% con respecto a la vigencia 2022.

En el 2023 se realizó la atención de 469.965 usuarios a través de los diferentes canales de atención, presentando un incremento aproximado del 9,49% con base a la vigencia 2022.

Gráfica 1: Porcentaje de atención de usuarios por tipo de canal, vigencia 2023



Fuente: Proceso Atención al usuario

PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA

Como una estrategia de mejoramiento para la Administración Central de Cali Distrito Especial de 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 en cuanto a la percepción de la atención brindada y conocer su experiencia respecto a la prestación de los servicios en la Entidad.

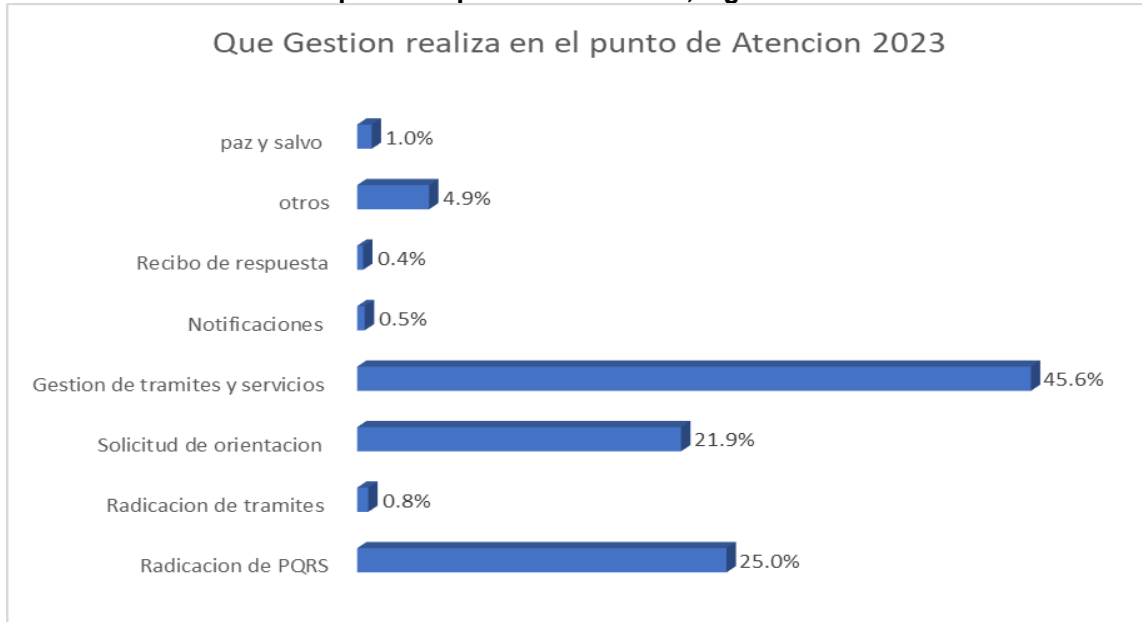
Con el objetivo de dar a conocer los resultados obtenidos de las encuestas para medir la atención del Usuario por los diferentes canales de atención, se consolidan de forma trimestral los datos y los resultados estadísticos de la aplicación de dichas encuestas para toda la entidad.

Durante el 2023 se aplicaron 134.623 encuestas a los ciudadanos para medir la



atención del usuario por los diferentes canales. Por el canal presencial se aplicaron 105.456 encuestas y por el canal no presencial se aplicaron 29.167 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.

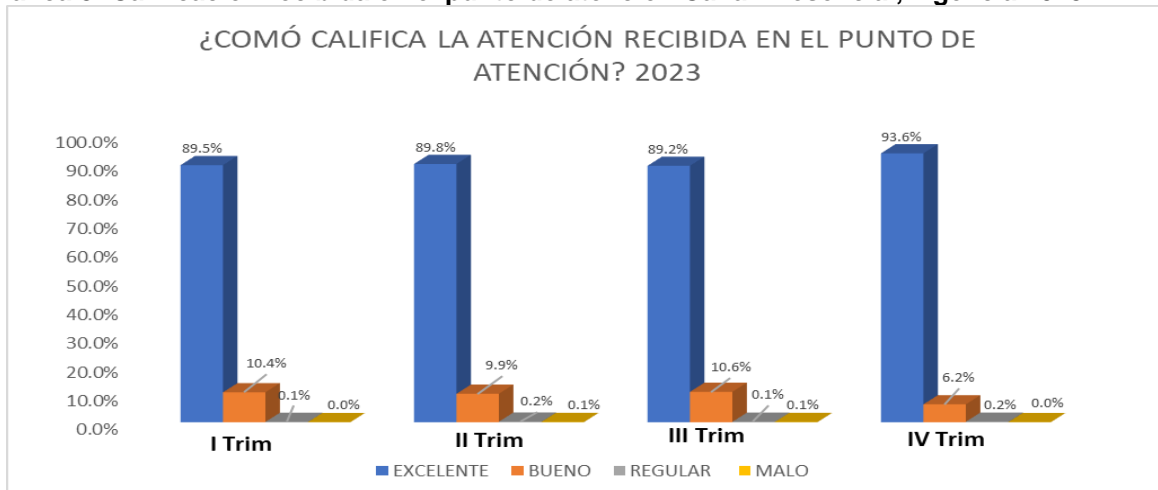
Gráfica 2: Gestión realizada por cada punto de atención, vigencia 2023



Fuente: Proceso Atención al usuario

La gestión más realizada durante el 2023 fue la gestión de trámites y servicios con una participación del 45,6%, seguida de radicación de PQRS con el 25% a continuación aparece solicitud de orientación con el 21,9%.

Gráfica 3: Calificación recibida en el punto de atención Canal Presencial, vigencia 2023

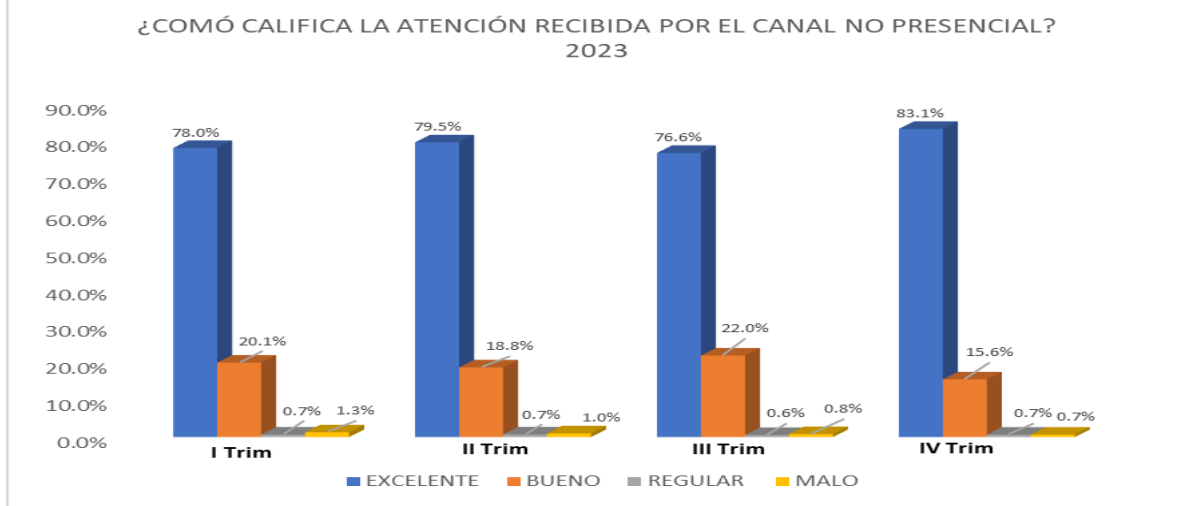


Fuente: Proceso Atención al usuario

En promedio el 90.5% 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 9,3% lo encontraron bueno, el 0.2% de los usuarios encontraron la atención recibida regular

y tan solo el 0,1% calificaron como mala la atención recibida en los puntos de atención, lo que representa un nivel de percepción del 99.8%.

Gráfica 4 Calificación recibida en el punto de atención Canales No Presenciales, vigencia 2023



Fuente: Proceso Atención al usuario

El 79,3% 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 19,1% lo encontraron bueno, el 0,7% de los usuarios encontraron la atención recibida regular y el 0,9% mala en los puntos de atención, lo que representa un nivel de percepción del 98.4%.

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 2023. Se recibieron un total de 57.208 encuestas de 25 organismos.

Gráfica 5: Nivel de satisfacción por respuestas a PQRDS y trámites 2023



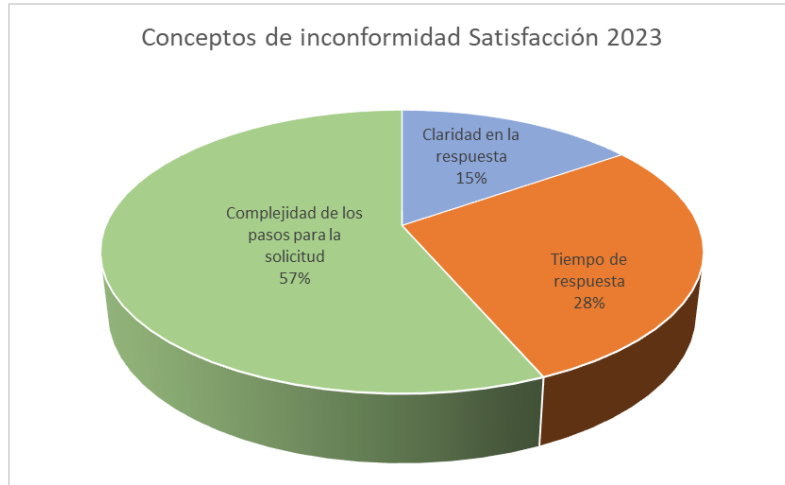
Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.



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%.

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 “Complejidad de los pasos”, seguido por “Tiempo de respuesta”.

Gráfica 6: Conceptos de inconformidad Satisfacción 2023



Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en línea

Durante el transcurso del año se recibieron 14.575 encuestas a través de las cuales los usuarios evaluaron 8 trámites o servicios dispuestos en línea.

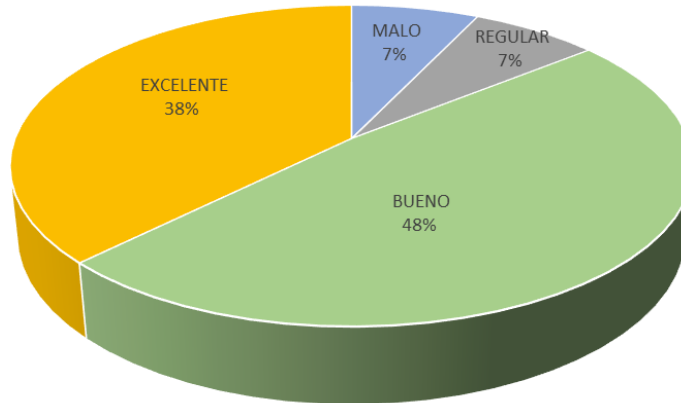
Tabla No. 4: Nivel de satisfacción de trámites y servicios en línea.

TRÁMITE	ENE-MAR	ABR-JUN	JUL-SEPT	OCT-DIC	ACUMULADO 2023
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN				1	1
Concepto uso del suelo	1	-	-	-	1
Consulta PQRS			1		1
Impuesto predial unificado	-	1	-	-	1
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	1	-	-	-	1
Portal citas			1		1
Presentación Medios Magnéticos	6	8	2	3	19
Radicación PQRS	3.648	3.719	3.448	3.735	14.550
TOTAL	3.656	3.728	3.452	3.739	14.575

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Gráfica 7: Nivel de satisfacción trámites en línea 2023

Satisfacción TyS en línea año 2023



Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

El nivel de satisfacción para los trámites y servicios ofrecidos en línea refleja un nivel de satisfacción del 86%, correspondiente a las calificaciones registradas en los rangos de Excelente y Bueno. Se evidencia entonces un nivel de inconformidad correspondiente al 14% de usuarios que calificaron con los rangos Regular y Malo.

El 14% 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”.

Gráfica 8: Conceptos de inconformidad trámites y servicios en línea 2023



Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

