



## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

---

Desde la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental se elabora el presente informe con el propósito de identificar la percepción de los ciudadanos frente a la calidad de los bienes y servicios ofrecidos por la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali.

---

Elaborado Por:

William Andrés Londoño Martínez  
Contratista

Revisado Por:

Sandra Patricia Parra Ñ.  
Profesional Universitario

Aprobado Por:

Laura Patricia Álvarez Gómez  
Subdirectora

Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental  
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional

Noviembre 2024



## **EVALUACIÓN CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS 2024**

La evaluación, en términos generales, se entiende como el proceso mediante el cual se pretende identificar la calidad de un bien o servicio, estableciendo criterios para valorar su efectividad y determinando el alcance hasta donde, el servicio o actividad cumple sus fines y objetivos establecidos.

Este proceso expone las cualidades, ventajas y debilidades de lo que vamos a evaluar, lo que permite obtener información clave para la toma de decisiones en los aspectos relacionados con el desarrollo, mantenimiento y gestión de los bienes y servicios.

Por este motivo, el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, pretende mejorar la calidad en la gestión, así como la prestación de los servicios suministrados 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:
- Procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades.

Por lo anterior, es importante diagnosticar la percepción de los ciudadanos frente a los bienes y servicios que ofrece la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali.

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, diseñó una herramienta para reconocer la percepción de los ciudadanos que han interactuado con la Entidad a través de los diferentes canales habilitados, su nivel de satisfacción frente a los criterios evaluados y la calidad del bien o servicio recibido.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI


DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

La herramienta fue aplicada entre el 20 de septiembre y el 31 de octubre de 2024 de manera presencial a ciudadanos ubicados en diferentes puntos de atención de la Alcaldía Distrital, con la encuesta se pretende identificar la gestión que los ciudadanos han realizado con la Entidad, el canal a través del cual se ha realizado y la percepción frente a la calidad del bien o servicio recibido por el ciudadano.

Se diseñó un formulario en Google con el propósito de facilitar su diligenciamiento y registro:

**Encuesta para medir la calidad de los servicios ofrecidos por la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali 2024**



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE DESARROLLO E INNOVACIÓN  
INSTITUCIONAL

Sección 1 de 4

### Percepción de calidad de los servicios ofrecidos por la Alcaldía Distrital de Cali

B I U ↻ ✖

La Alcaldía Distrital de Santiago de Cali pretende reconocer la percepción de los ciudadanos frente a la calidad de los servicios brindados a través de los diferentes canales habilitados.

Sección 2 de 4

Características del usuario

Con la siguiente información se podrán identificar las características del usuario para establecer acciones que permitan mejorar las condiciones de calidad de los bienes y servicios ofrecidos por la entidad

Nombre completo \*

Texto de respuesta corta

Correo electrónico

Texto de respuesta corta

Edad \*

Texto de respuesta corta



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

Comuna dónde reside \*

Texto de respuesta corta

Ocupación \*

Texto de respuesta corta

Nivel de escolaridad \*

Texto de respuesta corta

¿Cuál de los siguientes bienes y/o servicios ha solicitado a la Alcaldía de Cali? \*

- Consultas y/o solicitud de orientación
- Gestión de trámites y otros procedimientos administrativos (OPA)
- Presentación de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias
- Otra...

¿Cuál de los siguientes medios ha utilizado para gestionar sus requerimientos ante la Entidad? \*

- Ventanilla presencial
- Línea telefónica
- Sistema de Chat asistido
- Radicación en línea por página web



# PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

## Sección 3 de 4

### Percepción por canal de atención



Con la siguiente información se busca identificar la percepción frente a la calidad de las condiciones y/o características de los canales habilitado por la Alcaldía de Cali.

Si no ha utilizado alguno de estos canales, por favor responder la pregunta con la opción "no sabe/no responde"

#### 1. Califique la calidad de la página web frente a las siguientes condiciones

	Mala	Regular	Buena	Excelente	No sabe/no re...
Organización d...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Claridad y/o uti...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevancia y/o ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 2. Califique la calidad de la atención presencial frente a las siguientes condiciones

	Malo	Regular	Bueno	Excelente	No sabe/ no re...
Disponibilidad ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horario de aten...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actitud/amabil...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conocimiento/...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 3. Califique la calidad del canal telefónico frente a las siguientes condiciones

	Malo	Regular	Buena	Excelente	No sabe/ no re...
Disponibilidad ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horario de aten...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actitud/amabil...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conocimiento/...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

4. Califique la calidad del chat asistido frente a las siguientes condiciones

	Malo	Regular	Buena	Excelente	No sabe/ no re...
Atención/respu...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horario de aten...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actitud/amabil...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conocimiento/...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Sección 4 de 4

Percepción frente a los bienes y/o servicios



En esta sección se busca identificar la percepción frente a la calidad de los bienes y/o servicios entregados por la Alcaldía de Cali.

Por favor registre su percepción frente a cada una de las condiciones que fueron necesarias para resolver sus necesidades o expectativas

5. Califique la calidad de los bienes y/o servicios entregados por la Alcaldía de Cali

	Malo	Regular	Buena	Excelente	No sabe/ no re...
Pasos y/o requ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumplimiento ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Solución de fo...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

6. En términos generales, cómo califica su interacción con la Alcaldía de Cali

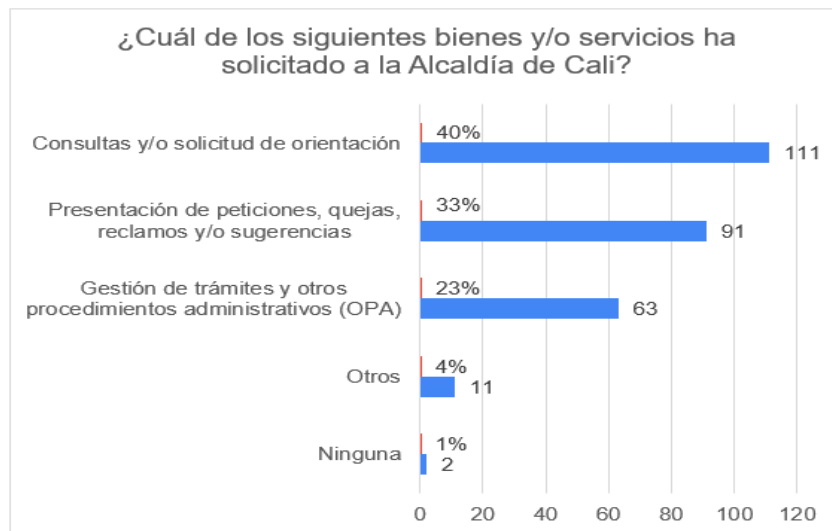
1. Mala
2. Regular
3. Buena
4. Excelente

7. Que observación y/o sugerencia le realiza a la Alcaldía de Cali para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a través de los diferentes canales habilitados

Texto de respuesta larga

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Se logró el registro de doscientos cincuenta y tres (253) encuestas. Los resultados indican que, los bienes y/o servicios que más han solicitado los usuarios en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali son la “Consultas y/o solicitud de orientación” en un 40%, a su vez el 33% ha realizado “peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias”, en un 23% ha presentado “Gestión de trámites y otros procedimientos administrativos (OPA), seguido con un 4% como “otros”. En la siguiente gráfica se presenta el resultado de los registros realizados:



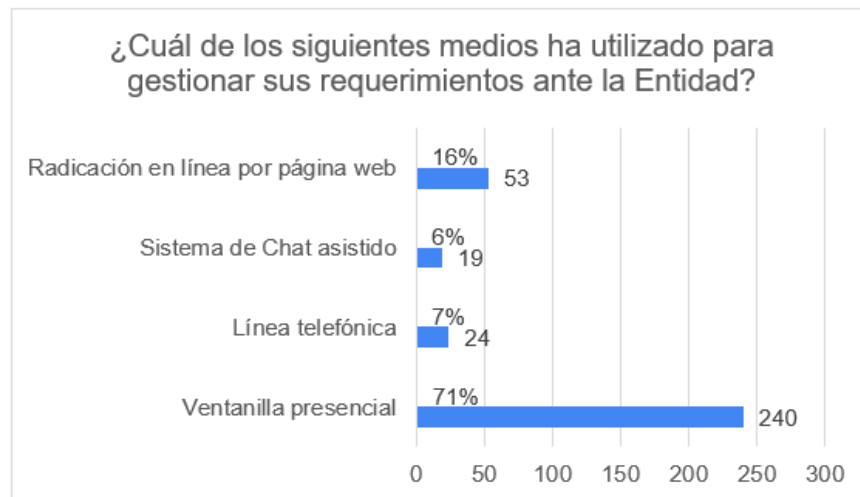


ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

Se identifica además, cuál es el canal que más utilizan los ciudadanos para solicitar sus bienes y/o servicios ante la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, encontrando que el 71% de los ciudadanos encuestados ha realizado sus gestiones en la Ventanilla presencial, seguido por el canal virtual con la opción de Radicación en línea por página web con un 16%, en tercer lugar la Línea telefónica con un 7% y por último, el canal menos utilizado es el Sistema de chat asistido con un 6%, los resultados se expresan en la siguiente gráfica:



Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

A continuación, se presenta al detalle cada una de las siete (7) preguntas que se aplicaron en la encuesta, con su respectivo gráfico, donde se logra evidenciar la percepción de los ciudadanos frente a los canales de atención habilitados.

### CANAL VIRTUAL

**Califique la calidad de la Pagina Web frente a las siguientes condiciones.**

*Organización de la Información publicada*

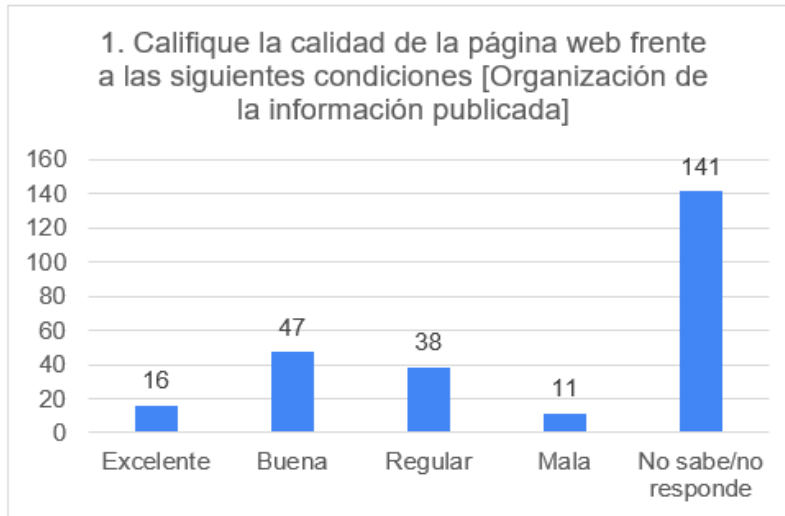
Concepto de percepción	1. Califique la calidad de la página web frente a las siguientes condiciones [Organización de la información publicada]	Porcentaje Representativo
Excelente	16	6%
Buena	47	19%
Regular	38	15%
Mala	11	4%
No sabe/no responde	141	56%
<b>Total general</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

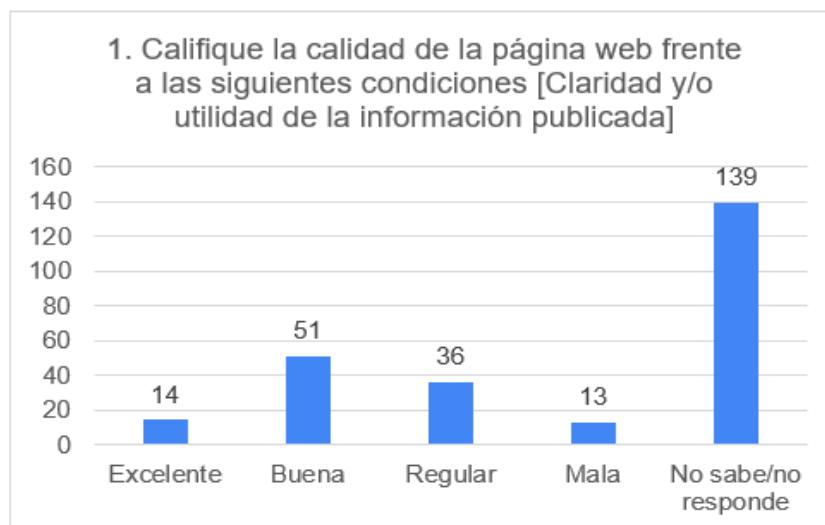
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024



*Claridad y/o utilidad de la información publicada.*

Concepto de percepción	1. Califique la calidad de la página web frente a las siguientes condiciones [Claridad y/o utilidad de la información publicada]	Porcentaje Representativo
Excelente	14	6%
Buena	51	20%
Regular	36	14%
Mala	13	5%
No sabe/no responde	139	55%
<b>Total general</b>	<b>253</b>	

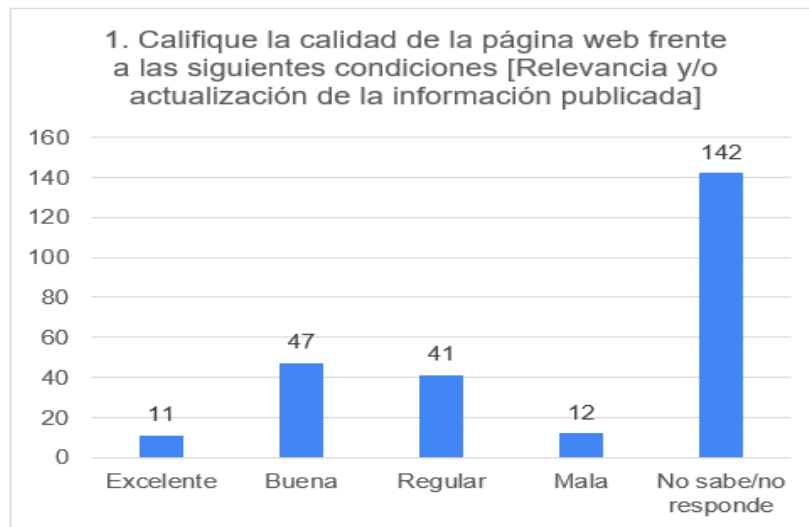




## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

### *Relevancia y/o actualización de la información actualizada*

Concepto de percepción	1. Califique la calidad de la página web frente a las siguientes condiciones [Relevancia y/o actualización de la información publicada]	Porcentaje Representativo
Excelente	11	4%
Buena	47	19%
Regular	41	16%
Mala	12	5%
No sabe/no responde	142	56%
Total general	253	



Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

De acuerdo con los registros obtenidos para los tres criterios de la página web evaluados, se evidencian los siguientes resultados:

a. El 56% de los ciudadanos no ha interactuado o explorado la página web de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, por esta razón no fue posible dar una calificación frente a la organización, claridad y relevancia de la información publicada por la Entidad a través de este medio.

b. Entre el 4% y el 20% de los ciudadanos calificaron como excelente o buena la organización, claridad y relevancia de la información publicada en la página web, por lo que se considera que están satisfechos.

c. Entre el 4% y el 16% de los ciudadanos calificaron como regular o mala la organización, claridad y relevancia de la información publicada en la página web, por lo que se considera que están insatisfechos.



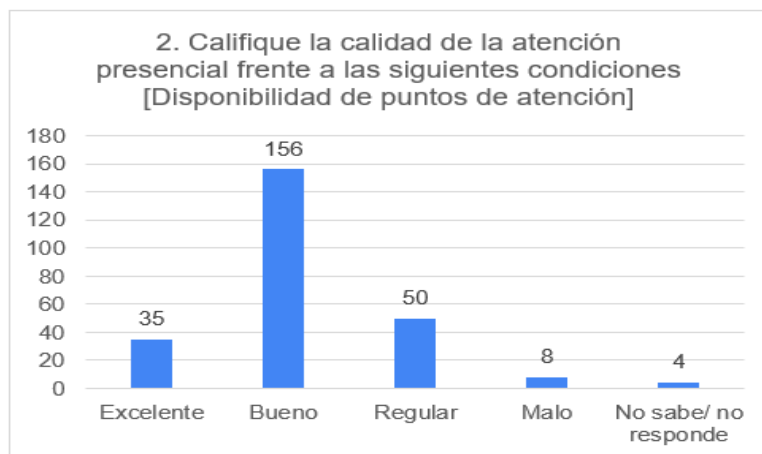
## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

### CANAL PRESENCIAL

**Califique la calidad de la atención presencial frente a las siguientes condiciones.**

*Disponibilidad de puntos de atención*

Concepto de percepción	2. Califique la calidad de la atención presencial frente a las siguientes condiciones [Disponibilidad de puntos de atención]	Porcentaje Representativo
Excelente	35	14%
Bueno	156	62%
Regular	50	20%
Malo	8	3%
No sabe/ no responde	4	2%
Total general	253	

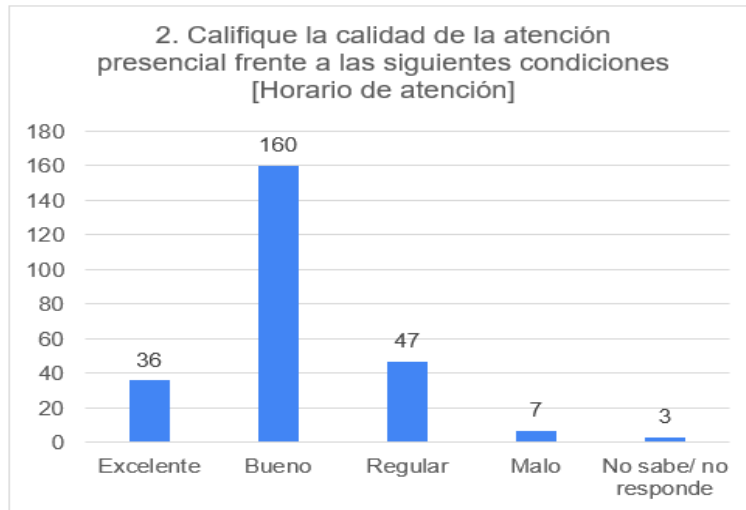


*Horario de atención*

Concepto de percepción	2. Califique la calidad de la atención presencial frente a las siguientes condiciones [Horario de atención]	Porcentaje Representativo
Excelente	36	14%
Bueno	160	63%
Regular	47	19%
Malo	7	3%
No sabe/ no responde	3	1%
Total general	253	



## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024



### *Actitud/amabilidad de la persona que lo atendió*

Concepto de percepción	2. Califique la calidad de la atención presencial frente a las siguientes condiciones [Actitud/amabilidad de la persona que lo atendió]	Porcentaje Representativo
Excelente	43	17%
Bueno	143	57%
Regular	50	20%
Malo	14	6%
No sabe/ no responde	3	1%
Total general	253	

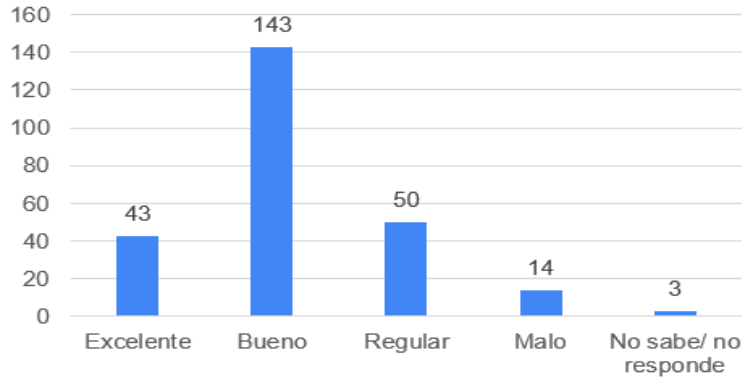


ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

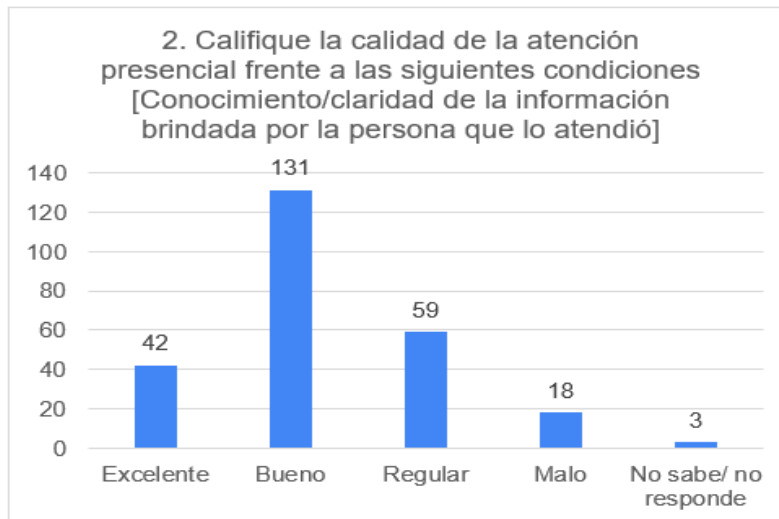
## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

2. Califique la calidad de la atención presencial frente a las siguientes condiciones [Actitud/amabilidad de la persona que lo atendió]



*Conocimiento/claridad de la información brindada por la persona que lo atendió*

Concepto de percepción	2. Califique la calidad de la atención presencial frente a las siguientes condiciones [Conocimiento/claridad de la información brindada por la persona que lo atendió]	Porcentaje Representativo
Excelente	42	17%
Bueno	131	52%
Regular	59	23%
Malo	18	7%
No sabe/ no responde	3	1%
Total general	253	



Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.



## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

De acuerdo con los registros obtenidos para los cuatro criterios del canal presencial evaluados, se evidencian los siguientes resultados:

- a. Aproximadamente, el 1% de los ciudadanos no ha interactuado con la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali a través de los diferentes puntos de atención presencial, por esta razón no fue posible dar una calificación frente a la disponibilidad de los puntos de atención, horario de atención, actitud y claridad de la información recibida a través de este canal
- b. Aproximadamente el 14% y el 17% de los ciudadanos encuestados calificaron como excelente la disponibilidad de los puntos de atención, horarios de atención, actitud/amabilidad y conocimiento/claridad de la información brindada por la persona que lo atendió. Y entre el 52% y el 63% calificaron como buena su experiencia, respecto al canal presencial, por lo que se considera que están satisfechos.
- c. Entre el 3% y el 23% de los ciudadanos calificaron como regular o mala la disponibilidad de los puntos de atención, horarios de atención, actitud/amabilidad y conocimiento/claridad de la información brindada por la persona que lo atendió, por lo que se considera que están insatisfechos.

### **CANAL TELEFÓNICO**

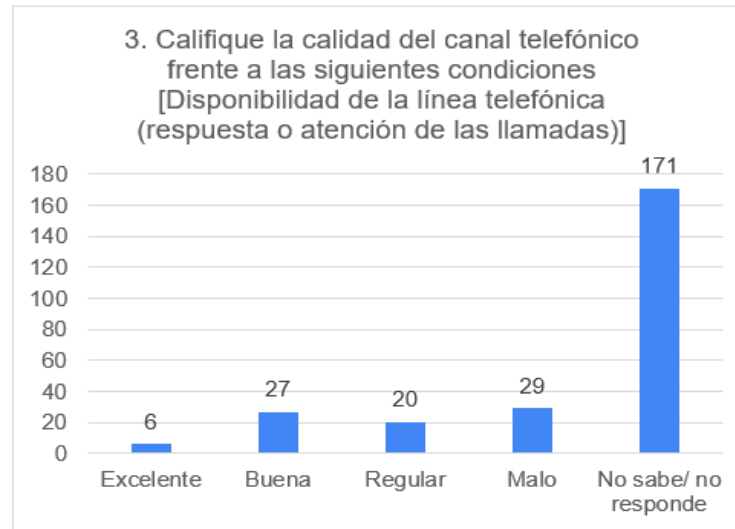
**Califique la calidad del canal telefónico frente a las siguientes condiciones**

*Disponibilidad de la línea telefónica*

Concepto de percepción	3. Califique la calidad del canal telefónico frente a las siguientes condiciones [Disponibilidad de la línea telefónica (respuesta o atención de las llamadas)]	Porcentaje Representativo
Excelente	6	2%
Buena	27	11%
Regular	20	8%
Malo	29	11%
No sabe/ no responde	171	68%
Total general	253	

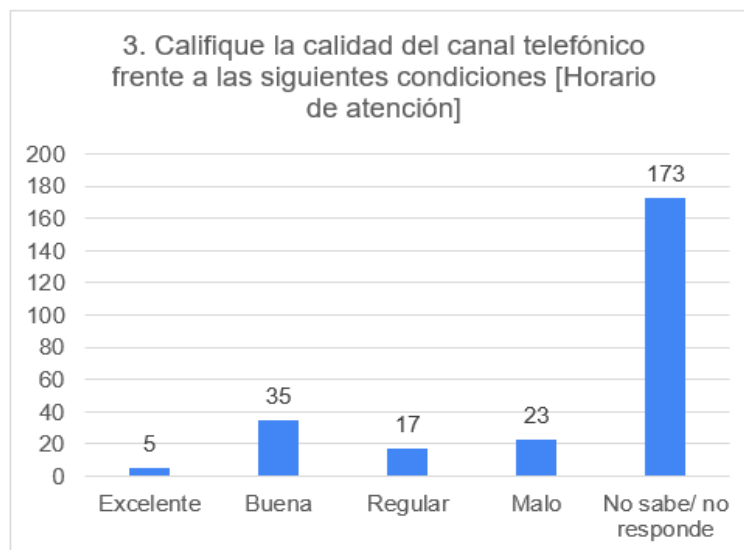


## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024



### Horario de atención.

Concepto de percepción	3. Califique la calidad del canal telefónico frente a las siguientes condiciones [Horario de atención]	Porcentaje Representativo
Excelente	5	2%
Buena	35	14%
Regular	17	7%
Malo	23	9%
No sabe/ no responde	173	68%
Total general	253	





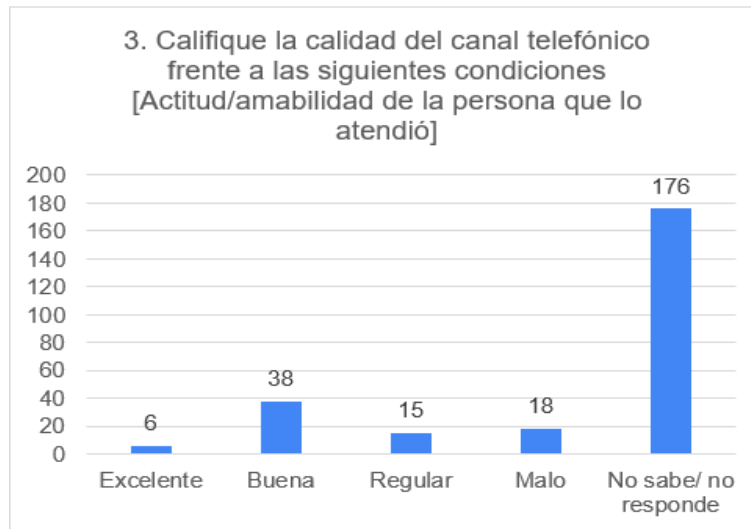
ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

*Actitud/amabilidad de la persona que lo atendió.*

Concepto de percepción	3. Califique la calidad del canal telefónico frente a las siguientes condiciones [Actitud/amabilidad de la persona que lo atendió]	Porcentaje Representativo
Excelente	6	2%
Buena	38	15%
Regular	15	6%
Malo	18	7%
No sabe/ no responde	176	70%
Total general	253	



*Conocimiento/claridad de la información brindada por la persona que lo atendió.*

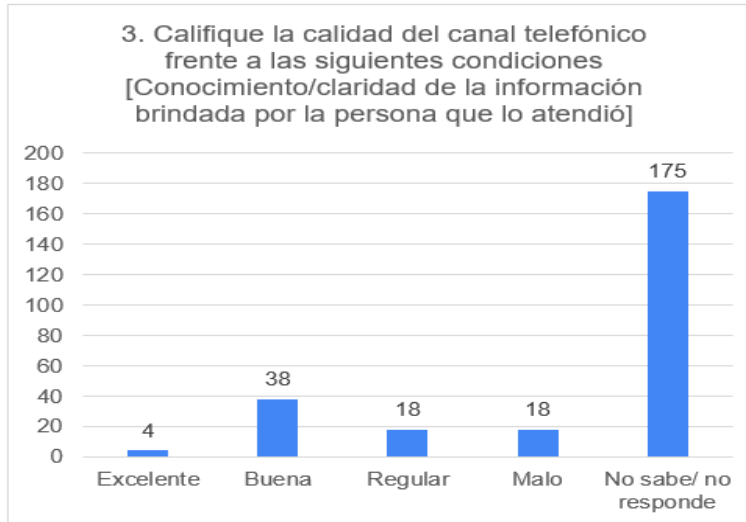
Concepto de percepción	3. Califique la calidad del canal telefónico frente a las siguientes condiciones [Conocimiento/claridad de la información brindada por la persona que lo atendió]	Porcentaje Representativo
Excelente	4	2%
Buena	38	15%
Regular	18	7%
Malo	18	7%
No sabe/ no responde	175	69%
Total general	253	



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024



Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

De acuerdo con los registros obtenidos para los cuatro criterios del canal telefónico, se evidencian los siguientes resultados:

a. Entre el 1% y el 69% de los ciudadanos no ha interactuado con la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali a través de las líneas telefónicas habilitadas, por esta razón no fue posible dar una calificación frente a la disponibilidad de la línea, horario de atención, actitud y claridad de la respuesta recibida a través de este medio.

b. Entre el 2% y el 15% de los ciudadanos calificaron como excelente o buena la disponibilidad de la línea telefónica, horario de atención, actitud y claridad de la respuesta recibida, por lo que se considera que están satisfechos.

c. Entre el 6% y el 11% de los ciudadanos calificaron como regular o mala la disponibilidad de la línea telefónica, horario de atención, actitud y claridad de la respuesta recibida, por lo que se considera que están insatisfechos.



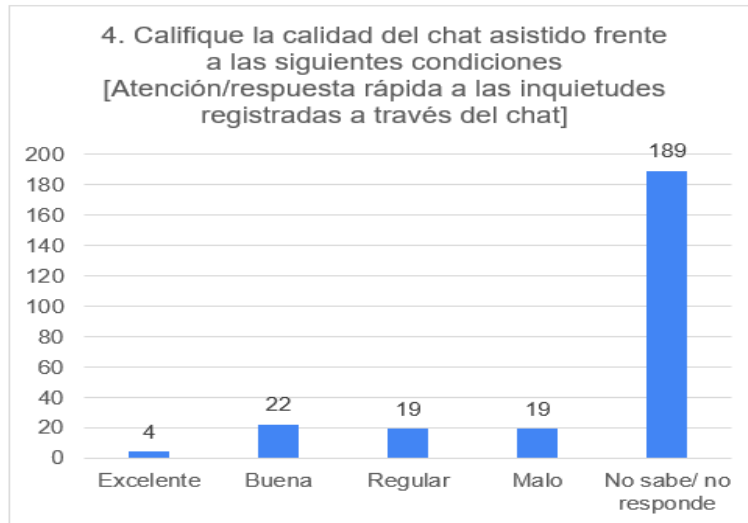
PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA  
CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS  
ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

**CHAT ASISTIDO**

**Califique la calidad del chat asistido frente a las siguientes condiciones:**

*Atención/respuesta rápida a las siguientes inquietudes registradas a través del chat*

Concepto de percepción	4. Califique la calidad del chat asistido frente a las siguientes condiciones [Atención/respuesta rápida a las inquietudes registradas a través del chat]	Porcentaje Representativo
Excelente	4	2%
Buena	22	9%
Regular	19	8%
Malo	19	8%
No sabe/ no responde	189	75%
Total general	253	

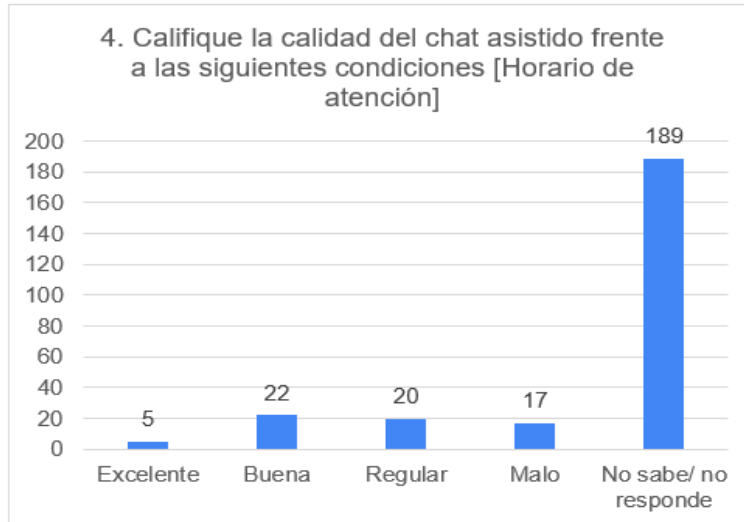


*Horario de atención*

Concepto de percepción	4. Califique la calidad del chat asistido frente a las siguientes condiciones [Horario de atención]	Porcentaje Representativo
Excelente	5	2%
Buena	22	9%
Regular	20	8%
Malo	17	7%
No sabe/ no responde	189	75%
Total general	253	

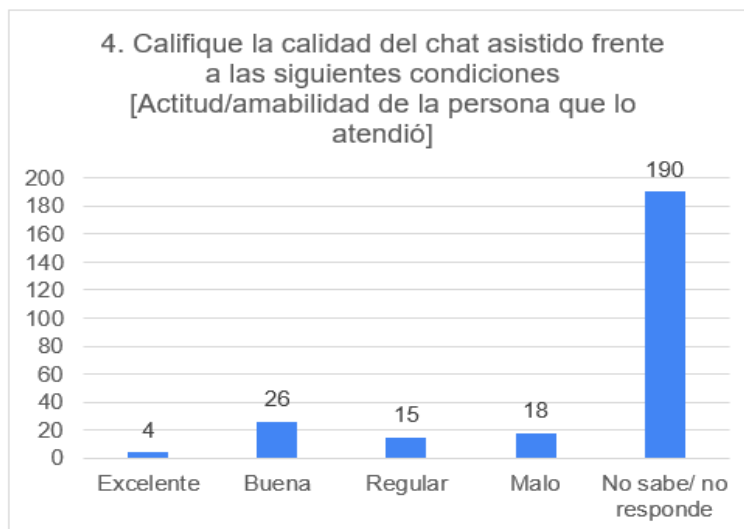


## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024



### Actitud/amabilidad de la persona que lo atendió

Concepto de percepción	4. Califique la calidad del chat asistido frente a las siguientes condiciones [Actitud/amabilidad de la persona que lo atendió]	Porcentaje Representativo
Excelente	4	2%
Buena	26	10%
Regular	15	6%
Malo	18	7%
No sabe/ no responde	190	75%
Total general	253	

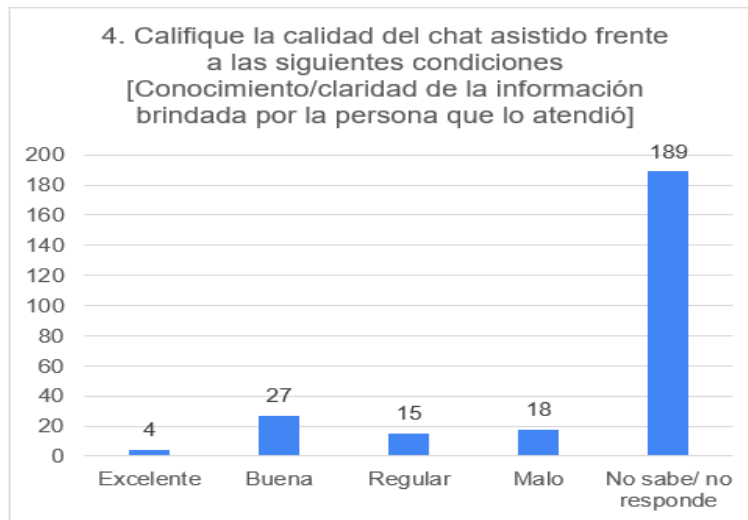




## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

### *Conocimiento/claridad de la información brindada por la persona que lo atendió*

Concepto de percepción	4. Califique la calidad del chat asistido frente a las siguientes condiciones [Conocimiento/claridad de la información brindada por la persona que lo atendió]	Porcentaje Representativo
Excelente	4	2%
Buena	27	11%
Regular	15	6%
Malo	18	7%
No sabe/ no responde	189	75%
Total general	253	



Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

De acuerdo con los registros obtenidos para los cuatro criterios del sistema de chat asistido evaluados, se evidencian los siguientes resultados:

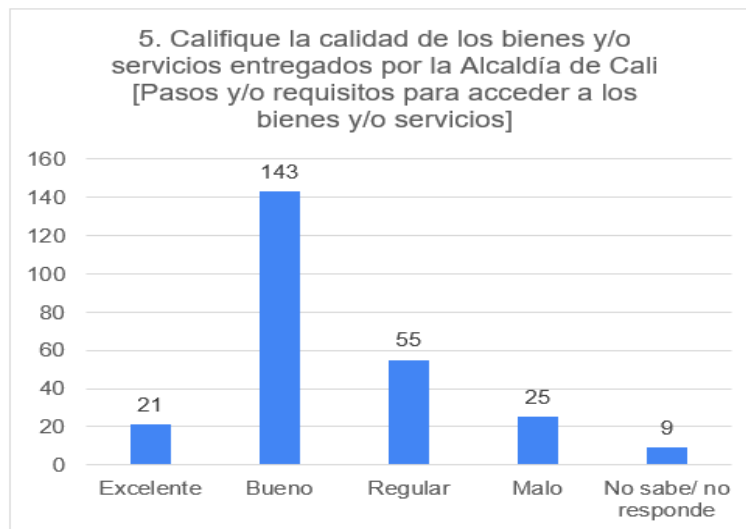
- Entre el 1 % y el 75 % de los ciudadanos no ha interactuado con la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali a través del sistema de chat habilitado, por esta razón no fue posible dar una calificación frente a la oportunidad de la respuesta, horario de atención, actitud y claridad de la respuesta recibida a través de este medio.
- Entre el 2% y el 11% de los ciudadanos calificaron como excelente o buena la oportunidad de la respuesta, horario de atención, actitud y claridad de la respuesta recibida, por lo que se considera que están satisfechos.
- Entre el 6% y el 8% de los ciudadanos calificaron como regular o mala la oportunidad de la respuesta, horario de atención, actitud y claridad de la respuesta recibida, por lo que se considera que están insatisfechos.



## CALIDAD DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS

**Califique la calidad de los bienes y/o servicios entregados por la Alcaldía de Cali**  
*Pasos y/o requisitos para acceder a los bienes y/o servicios*

Concepto de percepción	5. Califique la calidad de los bienes y/o servicios entregados por la Alcaldía de Cali [Pasos y/o requisitos para acceder a los bienes y/o servicios]	Porcentaje Representativo
Excelente	21	8%
Bueno	143	57%
Regular	55	22%
Malo	25	10%
No sabe/ no responde	9	4%
Total general	253	



El 65% de los ciudadanos calificaron como excelente o bueno el criterio de los pasos a seguir o requisitos que se deben cumplir para acceder a los bienes y servicios ofrecidos por la Entidad, por lo que se considera que están satisfechos.

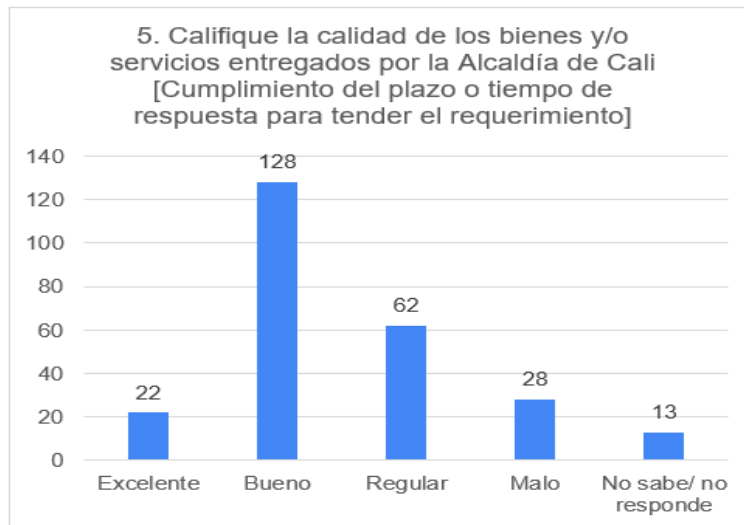
El 32% de los ciudadanos calificaron como regular o malo el criterio de los pasos a seguir o requisitos que se deben cumplir para acceder a los bienes y servicios ofrecidos por la Entidad, por lo que se considera que están insatisfechos.



## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

### *Cumplimiento del plazo o tiempo de respuesta para atender el requerimiento*

Concepto de percepción	5. Califique la calidad de los bienes y/o servicios entregados por la Alcaldía de Cali [Cumplimiento del plazo o tiempo de respuesta para tender el requerimiento]	Porcentaje Representativo
Excelente	22	9%
Bueno	128	51%
Regular	62	25%
Malo	28	11%
No sabe/ no responde	13	5%
Total general	253	



El 60% de los ciudadanos calificaron como excelente o bueno el criterio de Cumplimiento del plazo o tiempo de respuesta para atender el requerimiento presentado, por lo que se considera que están satisfechos.

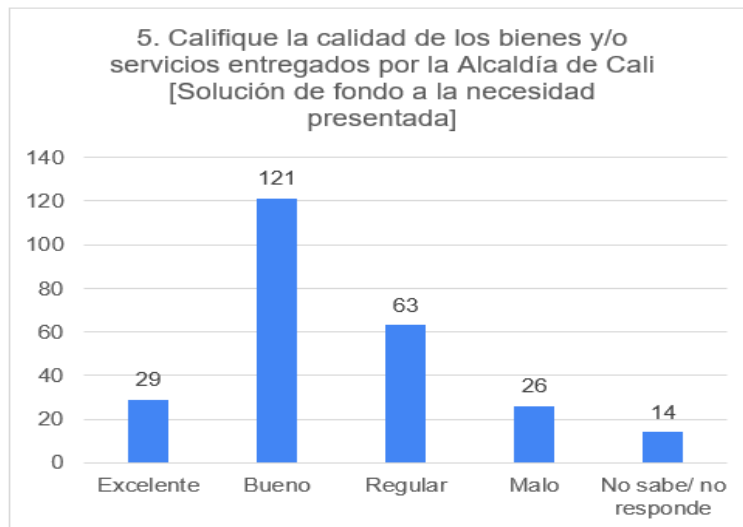
El 36% de los ciudadanos calificaron como regular o malo el criterio de Cumplimiento del plazo o tiempo de respuesta para atender el requerimiento presentado, por lo que se considera que están insatisfechos.



## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

### *Solución de fondo a la necesidad presentada*

Concepto de percepción	5. Califique la calidad de los bienes y/o servicios entregados por la Alcaldía de Cali [Solución de fondo a la necesidad presentada ]	Porcentaje Representativo
Excelente	29	11%
Bueno	121	48%
Regular	63	25%
Malo	26	10%
No sabe/ no responde	14	6%
Total general	253	



Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

El 59% de los ciudadanos calificaron como excelente o bueno el criterio de Solución de fondo a la necesidad presentada, por lo que se considera que están satisfechos.

El 35% de los ciudadanos calificaron como regular o malo el criterio de Solución de fondo a la necesidad presentada, por lo que se considera que están insatisfechos.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

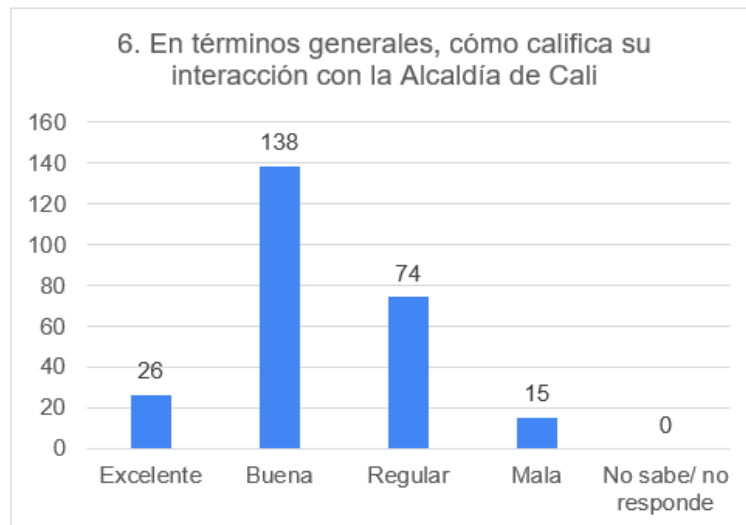
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

Teniendo en cuenta los diferentes criterios evaluados se busca reconocer la percepción general del ciudadano frente a su experiencia o interacción con la Entidad.

*En términos generales, cómo califica su interacción con la Alcaldía de Cali*

Concepto de percepción	6. En términos generales, cómo califica su interacción con la Alcaldía de Cali	Porcentaje Representativo
Excelente	26	10%
Buena	138	55%
Regular	74	29%
Mala	15	6%
No sabe/ no responde	0	0%
Total general	253	



El 65% de los ciudadanos calificaron como excelente o buena su interacción con la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, por lo que se considera que están satisfechos.

El 35% de los ciudadanos calificaron como regular o mala su interacción con la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, por lo que se considera que están insatisfechos.



## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

### CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en las evaluaciones y el desarrollo del informe se puede concluir lo siguiente:

- La evaluación es una herramienta de toma de decisiones en los aspectos relacionados con el desarrollo, mantenimiento y gestión de los bienes y servicios.
- La encuesta de percepción a la calidad de los bienes y servicios se aplicó a Doscientos Cincuenta y Tres (253) ciudadanos.
- El 40% de los ciudadanos ha interactuado con la Entidad para solicitar una orientación, lo que se evidencia la necesidad fortalecer los canales y la manera como se dispone la información que necesitan conocer los grupos de valor para realizar sus gestiones ante la Alcaldía Distrital.
- De los ciudadanos encuestados, 240 personas que representan un 71%, han utilizado la ventanilla presencial como medio para gestionar sus requerimientos ante la entidad. Esta cifra es muy significativa y evidencia la necesidad de fortalecer los criterios de calidad que aplican para este canal.
- Los canales menos utilizados por los ciudadanos son el chat asistido con un 6% y el canal telefónico con un 7%. De acuerdo con estos resultados se hace necesario implementar estrategias de difusión para ampliar el conocimiento y uso por parte de los ciudadanos de estos dos importantes canales habilitados.
- Para el canal presencial se obtuvo un nivel de satisfacción frente a los criterios de disponibilidad de los puntos de atención, horarios de atención, actitud de la persona que brinda la atención y claridad de la respuesta u orientación recibida que oscila entre el 69% y el 74%. Se concluye entonces que la Entidad debe fortalecer la calidad en los criterios evaluados para brindar un mejor servicio a los ciudadanos y lograr satisfacer sus necesidades y expectativas.
- El 56% de los ciudadanos encuestados no ha interactuado o explorado la página web de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali. El 75% no ha utilizado el sistema de chat y el 68% no ha utilizado las líneas telefónicas habilitadas, evidenciándose la necesidad de implementar estrategias de difusión para ampliar la interacción de los ciudadanos a través de los diferentes medios que ha dispuesto la Entidad.
- Es necesario fortalecer la calidad de los criterios evaluados para la página web, porque entre el 4% y el 16% de los ciudadanos encuestados calificaron como regular o mala la organización, claridad y relevancia de la información publicada en la página web.
- Es necesario fortalecer la calidad de los criterios evaluados para el Sistema de chat asistido, porque entre el 6% y el 8% de los ciudadanos calificaron como regular o mala la oportunidad de la respuesta, horario de atención, actitud y claridad de la respuesta obtenida por este medio.



## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

- Es necesario fortalecer la calidad de los criterios evaluados para las líneas telefónicas habilitadas, porque entre el 6% y el 11% de los ciudadanos calificaron como regular o mala la disponibilidad de la línea telefónica, horario de atención, actitud y claridad de la respuesta recibida.
- En términos generales el 35 % de los ciudadanos se encuentra insatisfecho frente a su interacción con la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali.
- Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, es necesario que los organismos responsables de atender los requerimientos de los ciudadanos realicen una revisión y de ser necesario ajusten sus procedimientos con el propósito de optimizar las condiciones y recursos disponibles para la atención de las solicitudes presentadas por los grupos de valor con los que interactúan.

### SUGERENCIAS Y/O ANEXOS

Tras analizar los resultados de las encuestas sobre la calidad de los servicios, se ha recopilado una valiosa información sobre la percepción de los ciudadanos. En este contexto, las observaciones y/o comentarios que los ciudadanos han dejado reflejado tanto sus preocupaciones como sus propuestas de mejora,

A continuación, se relacionan de manera textual y explícita los comentarios registrados por parte de los ciudadanos:

- Mayor conocimiento de los temas solicitados.
- Mas puntos de atención habilitados, ya que la línea telefónica y los chats nunca responden.
- Que contesten los teléfonos que tienen habilitados.
- Necesita cambios en la prestación de servicio.
- Poner la atención jornada continua /ventanilla adicional para agilizar la atención.
- Capacitar a las personas que atienden al público.
- No hay atención prioritaria, ejemplo llevo más de media hora, tengo una discapacidad en las piernas.
- Falta empatía.
- Fallas en la página web para obtener el certificado de ingresos y retenciones
- Lleva más de una hora con bebé en brazos y no ha sido atendida por los funcionarios.
- No hay claridad, solo piden documentos, pero no dicen el por qué, le pasó en el EMCALI del CAM
- Jornada continua la atención / mejorar la rotación del personal, ya que genera traumatismo en los procesos.
- Me citaron a las 9 de la mañana para recoger a un familiar del instituto de bienestar y son las 10:48 de la mañana y el funcionario no ha llegado... Mal servicio
- Mas agilidad en los procesos



## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

- La uao no responde nunca a las peticiones quejas y reclamos que se realiza... uno de los organismos en mal funcionamiento.
- Muchos requisitos, muchas vueltas para hacer un trámite.
- Malísimo servicio.
- Muchos documentos para realizar el trámite de subsidio de vivienda.
- Tener línea de atención por whatsapp.
- Ser oportuno y responder las solicitudes.
- La atención del punto de orientación fue deficiente porque no le brindo la información necesaria y me puso a voltear.
- Ser más consciente de las necesidades de los barrios.
- Tiempos de respuesta.
- No caer en el mismo manejo que se dio a los problemas en anteriores administraciones, o sea no esperar a que los tiempos se dilaten sino solucionar de manera definitiva.
- Mejorar la plataforma de la página web.
- Mejorar la tramitología en megaobras.
- Llegar más a los barrios y divulgar más las cuentas de Wasap para las personas que trabajan y no tiene tiempo de ir a la alcaldía para realizar sus vueltas o peticiones.
- Disminuir el uso de papel de los trámites.
- Al momento de descargar el Paz y Salvo de predial fue imposible.
- Responder de fondo a las peticiones presentadas. Solo responden por cumplir.
- Ahora siente que todo es más complejo, se demoran más, no es fácil el acceso a la Secretaría de Educación.
- Cuando se escribe al SAC no responden, no sabe cómo va el proceso.
- La información que se brinda es nula, no tienen conocimiento.
- Información muy confusa en página web.
- Capacitar al personal que atiende en ventanilla, que el trato sea cordial, que sean empáticos.
- Que hubiese puntos de pago de estampillas.
- Algunos trámites solo los atienden los miércoles, sugieren que por lo menos aumente a dos días a la semana.
- Que la atención sea jornada continua.
- Mejorar tiempos de respuesta.
- Es muy demorada la atención.
- Ampliar horarios de atención.
- Implementar un chat con inteligencia artificial con las preguntas frecuentes e invertir más en tecnología para mejorar el proceso de atención al usuario, las oficinas físicas están deterioradas y en mal estado y debe tener presencia en los centros comerciales con oficinas modernas donde los ciudadanos puedan acceder a información sobre trámites y servicios. Hay que invertir en automatización.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

## PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS ALCALDÍA DISTRITAL DE CALI 2024

- Respuestas claras, no tardar tanto en dar respuesta a la solicitud y que no bananear tanto.
- Los asesores necesitan capacitación en servicio al cliente y mejor conocimiento de lo que están tratando
- La página de la alcaldía funcione las 24 horas y no pase caída, los funcionarios de las diversas secretarías no contestan derechos de petición, hay que tutelarlos para que lo hagan.
- A través de la página web, nunca, nunca es posible conocer como avanza el trámite de la documentación solicitada por Derecho de Petición. Fuera de horario laboral no responde y casi nunca el número de radicado que dan cuando se radica la solicitud, corresponde con el No. de cédula del peticionario.
- El ingreso del público especialmente dignatarios de juntas y ediles a las diversas dependencias de la Torre Alcaldía, para realizar diligencias o hablar con el personal problemáticas de la comunidad es difícil.
- La atención debe ser de amabilidad con toda clase de gente, deben estar bien informados o preguntar, tener en cuenta las hv que se envían.
- Mala atención, horarios pésimos.
- La atención en cuanto a los servidores públicos es pésima iniciando por los guardas de seguridad.
- Mas descuentos.
- A veces se cae mucho el sistema.
- Mejorar la calidad telefónica porque no contestan.
- Capacitación al personal de atención en actitud y aptitud igualmente facilitar el acceso a la información.
- Actualización de sistema.
- Mucha demora en la atención.
- Por favor que pongan en funcionamiento la unidad de hospitalización y laboratorio, en la UAEPA
- Atención al usuario deficiente, hospitalización no existe, laboratorio no existe. Aseo general regular, en la UAEPA
- Adicionar más puntos de atención para los animales