

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 que promueve la adopción del enfoque de Estado abierto en la gestión pública. Con la actualización de la política de servicio al ciudadano en el 2020, se han definido cuatro escenarios de relación e interacción de la ciudadanía con cualquier entidad. Un ciudadano se relaciona con la institucionalidad pública para:

1. Consultar y acceder a información pública
2. Acceder a la oferta institucional (trámites, servicios y otros procedimientos administrativos)
3. Adelantar acciones de rendición/petición de cuentas y control social
4. Participar y colaborar en la solución de problemas públicos.

Es entonces necesario establecer acciones para mejorar la relación con la ciudadanía, siendo una responsabilidad transversal de la entidad, desde la alta dirección hasta los organismos misionales y de apoyo.



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 acciones pertinentes para mejorar permanentemente los escenarios de relación entre la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali y la ciudadanía, bajo el enfoque de Estado abierto.

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, reconociendo las particularidades de los grupos de valor, para la adecuación de los escenarios de relación con la Alcaldía de Cali
- Reconocer las necesidades y expectativas de los usuarios y medir su percepción frente a los bienes y servicios recibidos.
- Proporcionar información de interés para los ciudadanos, accesible y de valor a los ciudadanos, asegurando su fácil acceso y comprensión mediante canales presenciales y virtuales adecuados, que favorezcan la participación activa.
- 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.
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos de la entidad
- Priorizar los trámites a racionalizar de manera participativa
- Definir e implementar un plan de racionalización o mejora para trámites y servicios ofrecidos por la Entidad.
- 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
- Elaborar y divulgar informes de seguimiento a la implementación de las acciones



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

**PLAN SERVICIO AL CIUDADANO
ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI
AÑO 2025**

que permitan facilitar la interacción estado ciudadano a través de los diferentes escenarios

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 direccionaladas a cada organismo.

Tabla 1. Comunicaciones recibidas por organismo, vigencia 2024

ORGANISMO	1er TRIM	2do TRIM	3er TRIM	4to TRIM	ACUMULADO 2024
DESPACHO DEL ALCALDE	39	16	3	4	62
SECRETARIA DE GOBIERNO	865	577	575	600	2.617
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA	487	613	539	238	1.877
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	38	21	19	15	93
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	542	296	383	303	1.524
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	14.184	11.369	10.896	10.166	46.615
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN MUNICIPAL	4.145	3.317	3.012	2.618	13.092
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	5.873	5.211	5.451	4.738	21.273
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COM	176	132	121	85	514
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PÚBLICA	71	90	75	66	302
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	5.030	2.648	3.438	1.792	12.908
SECRETARIA DE EDUCACION	2.118	1.531	1.400	1.051	6.100
SECRETARIA DE SALUD	8.412	7.279	6.654	5.990	28.335
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1.696	1.374	1.224	1.185	5.479
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	1.051	1.353	4.935	1.107	8.446
SECRETARIA DE CULTURA	1.342	933	1.105	811	4.191
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1.752	1.580	1.646	1.341	6.319
SECRETARIA DE MOVILIDAD	38.635	25.437	26.487	26.366	116.925
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	12.718	8.218	8.459	9.041	38.436
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1.749	1.350	1.277	1.063	5.439
SECRETARIA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	640	534	477	487	2.138
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	152	140	117	101	510
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	680	360	399	339	1.778
SECRETARIA DE TURISMO	137	135	118	121	511



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

PLAN SERVICIO AL CIUDADANO
ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI
AÑO 2025

SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	2.187	1.044	1.659	774	5.664
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	642	676	767	682	2.767
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	1.241	683	739	791	3.454
Unidad Administrativa Especial de Protección Animal	315	179	131	148	773
Total Alcaldía Distrital de Santiago de Cali	106.917	77.096	82.106	72.023	338.142

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Los organismos que recibieron la mayor cantidad de comunicaciones en el año 2024, 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 sombra de color verde los porcentajes más significativos, con el fin de mostrar los datos con mayor relevancia.

Tabla 2. Comunicaciones recibidas por tipo, vigencia 2024

TIPO DE COMUNICACIÓN	ACUMULADO 1ER SEMESTRE	ACUMULADO 2DO SEMESTRE	TOTAL GENERAL	%
Acción Cumplimiento	3	3	6	0,00%
Acción Popular	0	2	2	0,00%
Demandas	15	9	24	0,01%
Denuncias sobre hechos de corrupción	9	14	23	0,01%
Entes de Control	3.246	3.805	7.051	2,09%
Incidente de Desacato	125	4	129	0,04%
Informativa	109	3.991	4.100	1,21%
Otros	51.276	41.244	92.520	27,36%
Petición entre Autoridades	13.976	12.539	26.515	7,84%
Petición Prioritaria	678	748	1.426	0,42%
Petición Consulta	1.710	777	2.487	0,74%
Petición de Información	7.089	3.134	10.223	3,02%
Petición General	80.130	68.019	148.149	43,81%
Queja	2.959	744	3.703	1,10%
Queja disciplinaria	59	296	355	0,10%
Reclamo	2.985	1.027	4.012	1,19%
Recurso Apelación	100	171	271	0,08%
Recurso Reconsideración	49	99	148	0,04%
Recurso Reposición	293	469	762	0,23%
Solicitud	44	1	45	0,01%
Solicitudes de revocatoria directa	1.060	1.828	2.888	0,85%
Sugerencias	21	39	60	0,02%
Tutela	5.967	2.149	8.116	2,40%
Trámites y Otros procedimientos administrativos	12.110	13.017	25.127	7,43%
Total general	184.013	154.129	338.142	100%

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

**PLAN SERVICIO AL CIUDADANO
ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI
AÑO 2025**

Durante el año 2024, el tipo de comunicación que más se recibió en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali fue la Petición general, que corresponde al 44% del total de comunicaciones recibidas, seguido de comunicaciones tipificadas como “otros”, es decir, informativas, que corresponden al 28% del total de comunicaciones recibidas en el año 2024.

CANALES DE ATENCIÓN

En la Oficina de Atención al Ciudadano se recepcionan 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 (Desepaz)	22 (Pance la María)

Fuente: Proceso Atención al usuario.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

**PLAN SERVICIO AL CIUDADANO
ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI
AÑO 2025**

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.

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.

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.



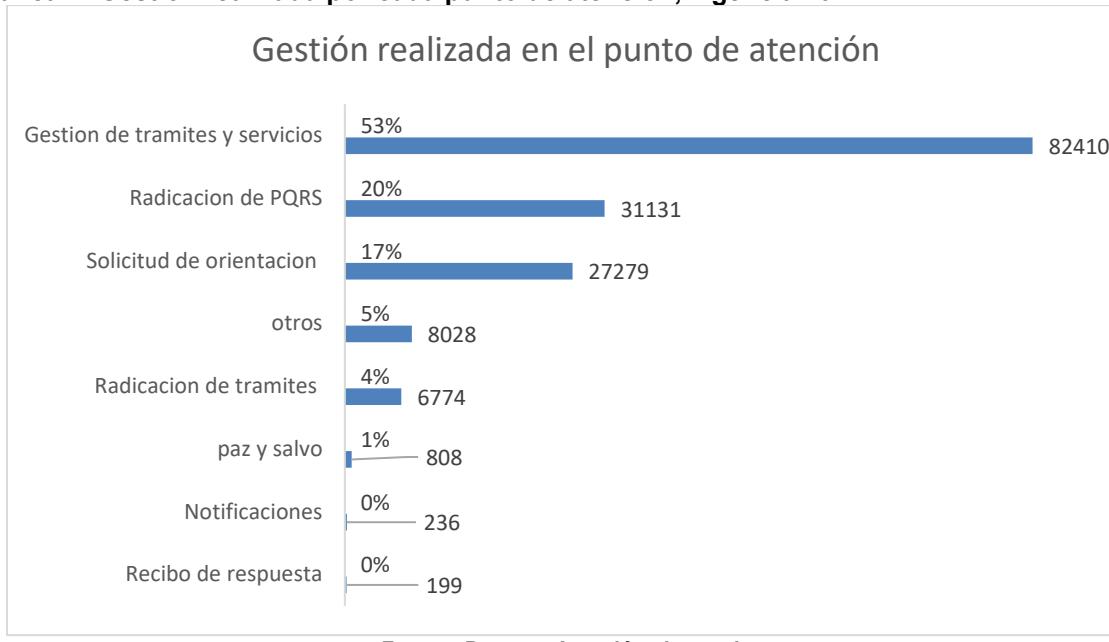
ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

PLAN SERVICIO AL CIUDADANO
ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI
AÑO 2025

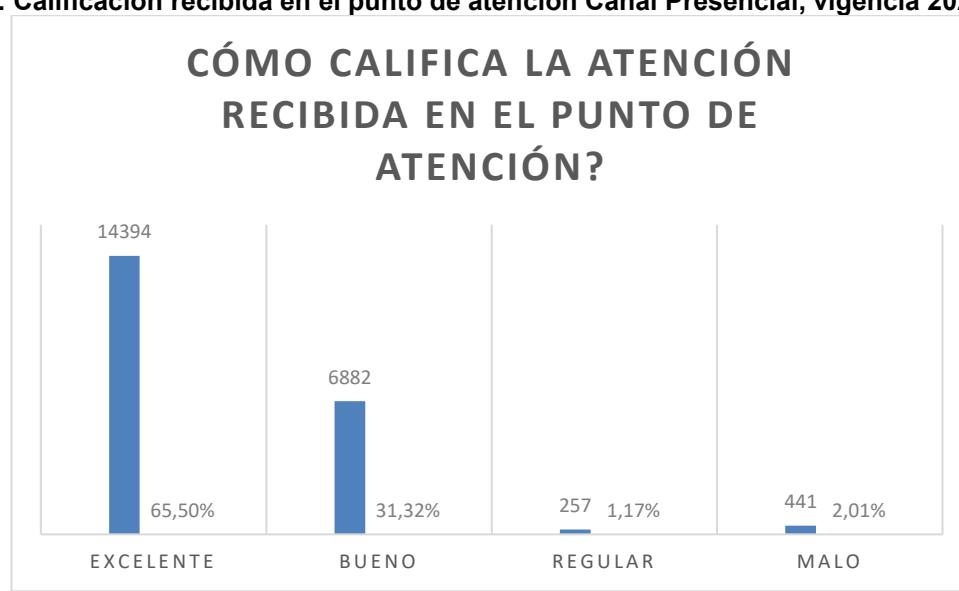
Durante el 2024 se aplicaron 182.336 encuestas a los ciudadanos para medir la atención del usuario por los diferentes canales. Por el canal presencial se aplicaron 156.865 encuestas y por el canal no presencial se aplicaron 25.471 encuestas, los canales presenciales se definen como los puntos de atención a usuarios externos de los organismos que dispone la entidad distrital para la atención de los requerimientos de los ciudadanos.

Gráfica 1: Gestión realizada por cada punto de atención, vigencia 2024



La gestión más realizada durante el 2024 fue la gestión de trámites y servicios con una participación del 53%, seguida de radicación de PQRS con el 20% a continuación aparece solicitud de orientación con el 17%.

Gráfica 2: Calificación recibida en el punto de atención Canal Presencial, vigencia 2024





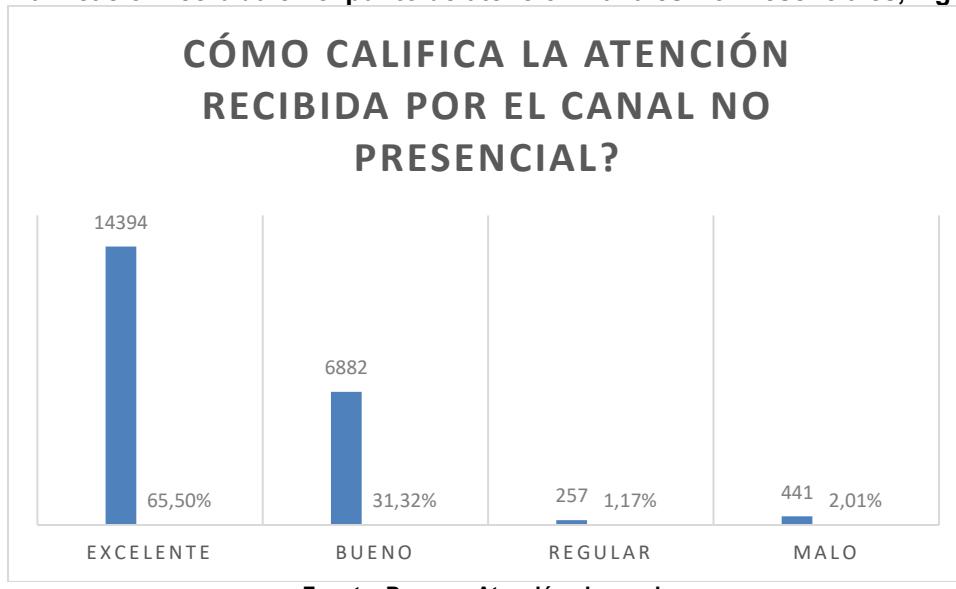
ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

PLAN SERVICIO AL CIUDADANO
ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI
AÑO 2025

En promedio el 86,5% 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 13,2% lo encontraron bueno, el 0.15% de los usuarios encontraron la atención recibida regular y tan solo el 0,10% calificaron como mala la atención recibida en los puntos de atención, lo que representa un nivel de percepción positivo del 99.75%.

Gráfica 3 Calificación recibida en el punto de atención Canales No Presenciales, vigencia 2024



El 65,5% 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 31.3% lo encontraron bueno, el 1,2% de los usuarios encontraron la atención recibida regular y el 2,0% mala en los puntos de atención, lo que representa un nivel de percepción positivo del 96.8%.

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 2024. Se recibieron un total de 40.731 encuestas de 25 organismos.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

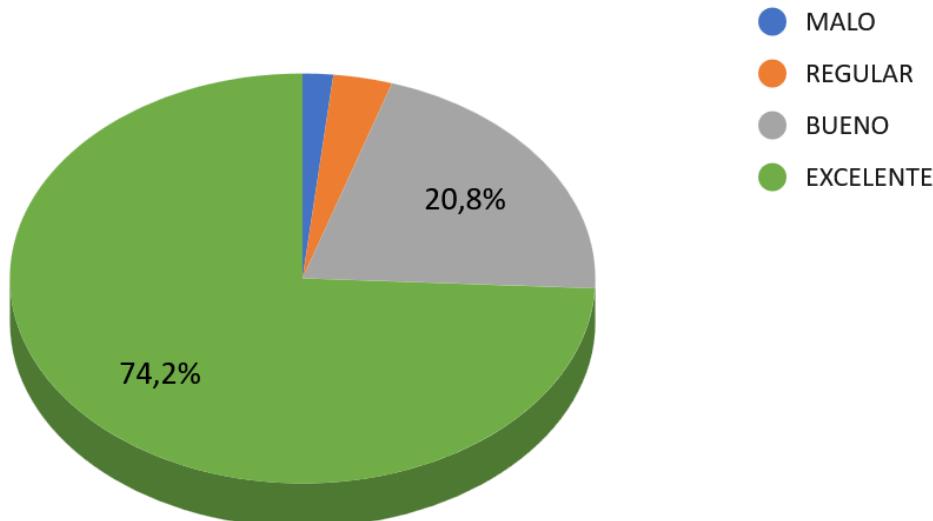
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

PLAN SERVICIO AL CIUDADANO
ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI
AÑO 2025

Gráfica 4: Nivel de satisfacción por respuestas a PQRDS y trámites 2024

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
687	1.331	8.481	30.232

Nivel de satisfacción año 2024



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 95%.

El 5% 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 5: Conceptos de inconformidad Satisfacción 2024



Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

PLAN SERVICIO AL CIUDADANO
ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI
AÑO 2025

Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en línea

Durante el transcurso del año se recibieron 17.713 encuestas a través de las cuales los usuarios evaluaron 4 trámites o servicios dispuestos en línea.

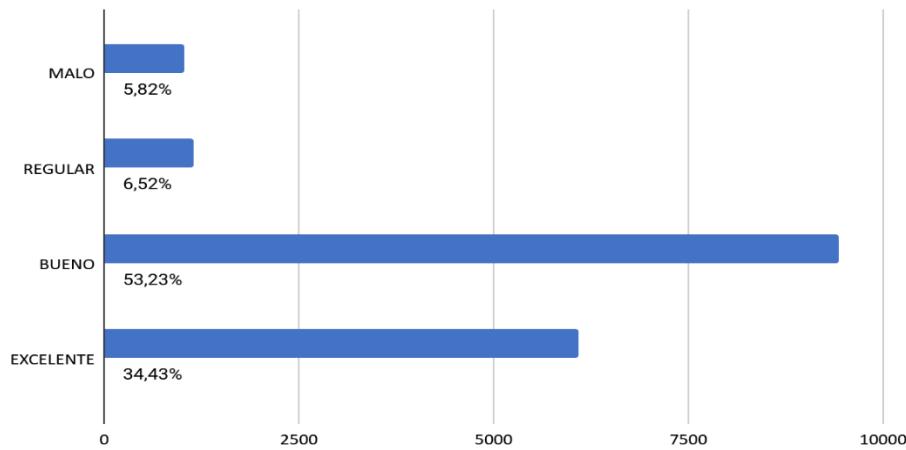
Tabla No. 4: Nivel de satisfacción de trámites y servicios en línea.

Trámite	ENE-MAR	ABR-JUN	JUL-SEPT	OCT-DIC	ACUMULADO 2024
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	1				
Impuesto predial unificado	1				
Presentación Medios Magnéticos	8	5			
Radicación PQRS	5.430	3.909	4.702	3.657	
Total general	5.440	3.914	4.702	3.657	17.713

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Gráfica 6: Nivel de satisfacción trámites en línea 2024

	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
	1.031	1.155	9.428	6.099
	5,82%	6,52%	53,23%	34,43%



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 87,6%, correspondiente a las calificaciones registradas en los rangos de Excelente y Bueno. Se evidencia entonces un nivel de inconformidad correspondiente al 12,3% de usuarios que calificaron con los rangos Regular y Malo.

El 12,3% 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”.



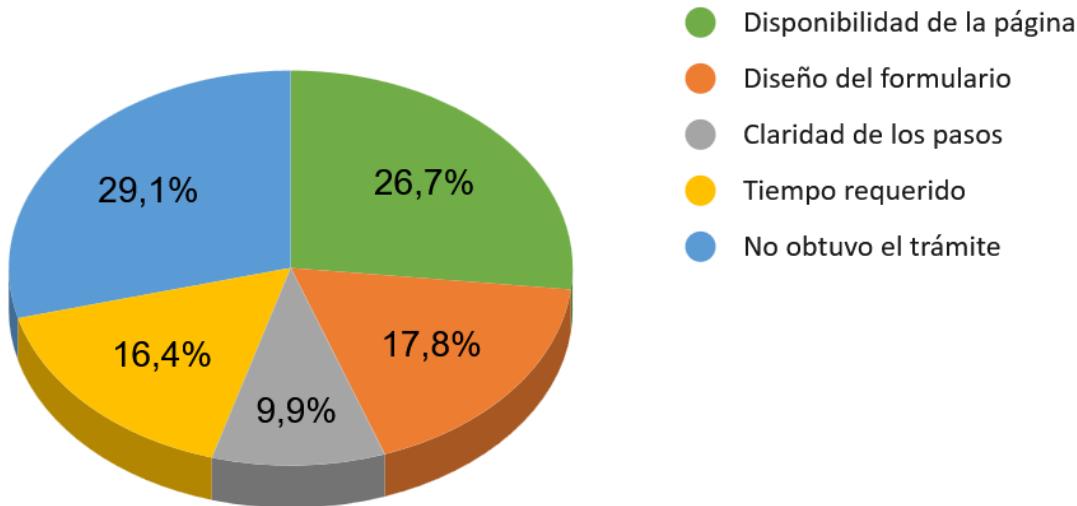
ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

PLAN SERVICIO AL CIUDADANO
ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI
AÑO 2025

Gráfica 7: Conceptos de inconformidad trámites y servicios en línea 2024

Conceptos de inconformidad Satisfacción TyS en línea año 2024



Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

PLAN SERVICIO AL CIUDADANO
ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI
AÑO 2025

4. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

ACTIVIDADES	TAREAS	META POR ACTIVIDAD	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Brindar información a la comunidad con respecto a los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas en los organismos.	Publicar en canales presenciales y/o virtuales información relacionada con los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas en los organismos.	Dos (2) publicaciones por organismo													Dos (2) publicaciones por organismo
Brindar información a la comunidad con respecto a las gestiones realizadas por los diferentes organismos del Distrito de Santiago de Cali.	Publicar en canales presenciales y/o virtuales información sobre la gestión realizada para dar cumplimiento a los planes, programas y proyectos del organismo	Dos (2) publicaciones por organismo													Dos (2) publicaciones por organismo
Ofrecer a los ciudadanos y grupos de valor información previa a las actividades de diálogo como herramienta de control social	Publicar en el calendario de actividades dispuesto en la página web de la Entidad y en la cartelería de la oficina de atención al ciudadano, la programación de las <i>actividades de diálogo del organismo</i> .	Dos (2) publicaciones por organismo													Dos (2) publicaciones por organismo
	Publicar en canales presenciales y virtuales la información que será divulgada en las actividades de diálogo del organismo	Dos (2) publicaciones por organismo													Dos (2) publicaciones por organismo
	Realizar evento de rendición de cuentas del Alcalde y su gabinete en el que se desarrollarán los temas definidos por la comunidad mediante consulta ciudadana	Un (1) evento													Un (1) evento
	Establecer y ejecutar la primera actividad de diálogo sobre el avance de la gestión, garantía de los derechos humanos y aportes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de canales presenciales y/o virtuales. (foros, observatorios ciudadanos, mesas temáticas, entre otros)	Una (1) actividad por Organismo no misional													Una (1) actividad por Organismo no misional
Dar a conocer los resultados de la gestión de la entidad a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control.	Establecer y ejecutar la primera actividad de diálogo sobre el avance de la gestión, garantía de los derechos humanos y aportes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de canales presenciales y/o virtuales. (foros, observatorios ciudadanos, mesas temáticas, entre otros)	Una (1) actividad por Organismo misional													Una (1) actividad por Organismo misional
	Establecer y ejecutar la segunda actividad de diálogo sobre el avance de la gestión, garantía de los derechos humanos y aportes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de canales presenciales y/o virtuales. (foros, observatorios ciudadanos, mesas temáticas, entre otros)	Una (1) actividad por Organismo no misional													Una (1) actividad por Organismo no misional
	Establecer y ejecutar la segunda actividad de diálogo sobre el avance de la gestión, garantía de los derechos humanos y aportes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de canales presenciales y/o virtuales. (foros, observatorios ciudadanos, mesas temáticas, entre otros)	Una (1) actividad por Organismo misional													Una (1) actividad por Organismo misional
	Identificar la información que podría ser generada y analizada por los grupos de interés de manera colaborativa.	Analizar datos de interacción a través de redes sociales para identificar tendencias	Un (1) reporte de las tendencias en redes sociales												Un (1) reporte de las tendencias en redes sociales
Disponer de mecanismos para que los grupos de interés colaboren en la generación, análisis y divulgación de la información para la rendición de cuentas.	sociales de la Alcaldía de Cali, herramienta para que los ciudadanos y líderes sociales, registren los temas de interés, generen y analicen información para la rendición de cuentas, generando espacios de interacción con ciudadanos que divulguen y/o retroalimenten la gestión de la Entidad en los territorios.	Una (1) herramienta													Una (1) herramienta
Implementar estrategia de Lenguaje Claro	Realizar jornadas de sensibilización en temas relacionados con lenguaje claro, a los delegados de Rendición de Cuentas de todos los organismos	Una (1) jornada de sensibilización													Una (1) jornada de sensibilización



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

PLAN SERVICIO AL CIUDADANO
ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI
AÑO 2025

ACTIVIDADES	TAREAS	META POR ACTIVIDAD	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Fomentar la cultura de rendición de cuentas como un proceso permanente en la entidad.	Publicar a través de medio físico y/o virtual notas relacionadas con rendición de cuentas para promover el control social	Cuatro (4) publicaciones.													Cuatro (4) publicaciones.
	Realizar actividades para fomentar la cultura de petición de Cuentas por los grupos de valor de cada organismo (publicaciones, correos masivos, entre otros)	Dos (2) actividades por organismo													Dos (2) actividades por organismo
Brindar información a la comunidad con respecto a los resultados de las actividades de diálogo realizadas por los diferentes organismos del Distrito de Santiago de Cali.	Publicar en la instancia del organismo el informe de la actividad de diálogo acorde a los lineamientos impartidos por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, máximo diez días hábiles después de la realización del evento	Dos (2) informes publicados en página web por organismo													Dos (2) informes publicados en página web por organismo
	Si en la actividad de rendición de cuentas no se resolvieron la totalidad de las preguntas presentadas por los ciudadanos, generar respuesta en máximo quince días hábiles y publicarlas como anexo del informe del evento	Cien por ciento (100%) de PQRDS respondidas.													Cien por ciento (100%) de PQRDS respondidas.
	Generar y publicar informe de seguimiento a los compromisos adquiridos por los organismos en sus actividades de diálogo con los grupos de valor	Dos (2) informes													Dos (2) informes
Realizar reuniones preparatorias y acciones de capacitación con líderes de organizaciones sociales y grupos de interés para formular y ejecutar mecanismos de convocatoria a los espacios de diálogo.	Realizar jornada de sensibilización en temas relacionados con la rendición de cuentas y los espacios de diálogo habilitados por la Entidad	Una (1) jornadas de sensibilización													Una (1) jornadas de sensibilización
Divulgar la política de servicio al ciudadano a través de canales presenciales y/o virtuales	Publicar información referente a la política de servicio al ciudadano en la ventanilla única del CAM y/o en la página web de la Entidad.	Dos (2) publicaciones													2
	Elaborar y publicar el plan de trabajo de servicio al ciudadano para la vigencia 2025 a través de la página web e intranet de la Entidad	Una (1) publicación													1
Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la alta dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora	Realizar mesas de trabajo con el nivel Directivo de los diferentes organismos, para presentar diagnóstico del avance en la implementación de la política.	Tres (3) actas de mesa de trabajo													3
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/o virtuales.	Cuatro (4) actividades de divulgación al año.													4
	Actualizar y publicar en la página web el portafolio de trámites y OPAS definidos en la Entidad	Una (1) publicación en la página web.													1
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													1
	Elaborar y publicar informe diagnóstico sobre la calidad de los servicios que ofrece la Entidad	Un (1) informe publicado													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.	Tres (3) jornadas al año.													3
Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos de la entidad	Realizar mesas de trabajo con los delegados de atención al usuario, servicio al ciudadano y alitrámites para fortalecer la implementación articulada de la política de Servicio al Ciudadano.	Dos (2) meses de trabajo al año.													2
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.													3
Fortalecer cultura de Lenguaje Claro	Realizar laboratorios de simplicidad para redactar en lenguaje claro documentos direccionalos a los usuarios y/o grupos de valor	Veinte (20) laboratorios de simplicidad													20



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

PLAN SERVICIO AL CIUDADANO
ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI
AÑO 2025

ACTIVIDADES	TAREAS	META POR ACTIVIDAD	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
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													108
	Definir acciones y responsables de su ejecución para mejorar tiempo de respuesta de las PQRDS														
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													4
	Generar informe de seguimiento de servicio al ciudadano	Tres (3) informes.													3
Realizar caracterización de usuarios de la Alcaldía de Santiago de Cali	Elaborar el documento que de cuenta de la caracterización de usuarios, grupos de valor y de interés de la Alcaldía de Santiago de Cali	Un (1) Documento que contiene la caracterización de usuarios, grupos de valor y de interés													1
Definir e implementar un plan de racionalización o mejora para trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS) ofrecidos por la Entidad.	Registrar en SUIT el Plan de racionalización de trámites y OPAS consolidado según información entregada por los organismos que poseen trámites y/u OPAS.	Un (1) plan de acción de racionalización de trámites y OPAS registrado en SUIT													Un (1) plan de acción de racionalización de trámites y OPAS registrado en SUIT
	Realizar seguimiento al diligenciamiento del módulo gestión de datos de operación en el SUIT e identificar los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos, según información registrada por los organismos que tienen trámites y servicios identificados, a través del módulo gestión de datos de operación del SUIT.	Cuatro (4) reportes													Cuatro (4) reportes
	Disponer trámites en la carpeta ciudadana	Dos (2) trámites incorporados													Dos (2) trámites incorporados
Socializar a los ciudadanos las mejoras implementadas en los trámites y servicios de la Entidad	Diseñar y publicar infografía con información sobre las mejoras implementadas en los trámites y OPAS racionalizados en el organismo, a través de canales presenciales y/o virtuales	Una (1) publicación por organismo que suscribió plan de racionalización													Una (1) publicación por organismo que suscribió plan de racionalización
	Divulgar las condiciones de acceso a los trámites y OPAS ofrecidos por la entidad a través de medios físicos y/o virtuales.	Dos (2) publicaciones													Dos (2) publicaciones
Desarrollar ejercicios participativos con usuarios para recibir propuestas de ajustes o simplificación de trámites u opas	Identificar los trámites o cadena de trámites con mayores dificultades para el ciudadano.	Un (1) informe con propuestas de racionalización definidas participativamente													Un (1) informe con propuestas de racionalización definidas participativamente
	Consolidar propuestas de ajustes o simplificación de trámites u opas														