



INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2015)

La Secretaría General a través del proceso Atención al Usuario presenta a las dependencias cada cuatro meses la información correspondiente al estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Sistema de Gestión Documental.

El presente informe detalla estadísticamente la relación de peticiones pendientes por responder con los días por vencer o vencidos, el análisis estadístico del histórico de peticiones recibidas en el período, días promedio de atención de las peticiones y los ejes temáticos que generan las peticiones en cada dependencia.

PETICIONES ATENDIDAS

El cuadro No. 1 detalla la cantidad de peticiones recibidas y atendidas desde el inicio de la implementación del Sistema de Gestión Documental ORFEO (2012) hasta diciembre de 2015; en este se precisa el porcentaje de comunicaciones atendidas por dependencia, calculado a partir de los documentos atendidos sobre el total de documentos recibidos.

Teniendo en cuenta lo anterior se establece un ranking de acuerdo con el porcentaje de peticiones atendidas en cada dependencia, desde el más alto porcentaje de respuesta hasta el más bajo. Ver cuadro 1

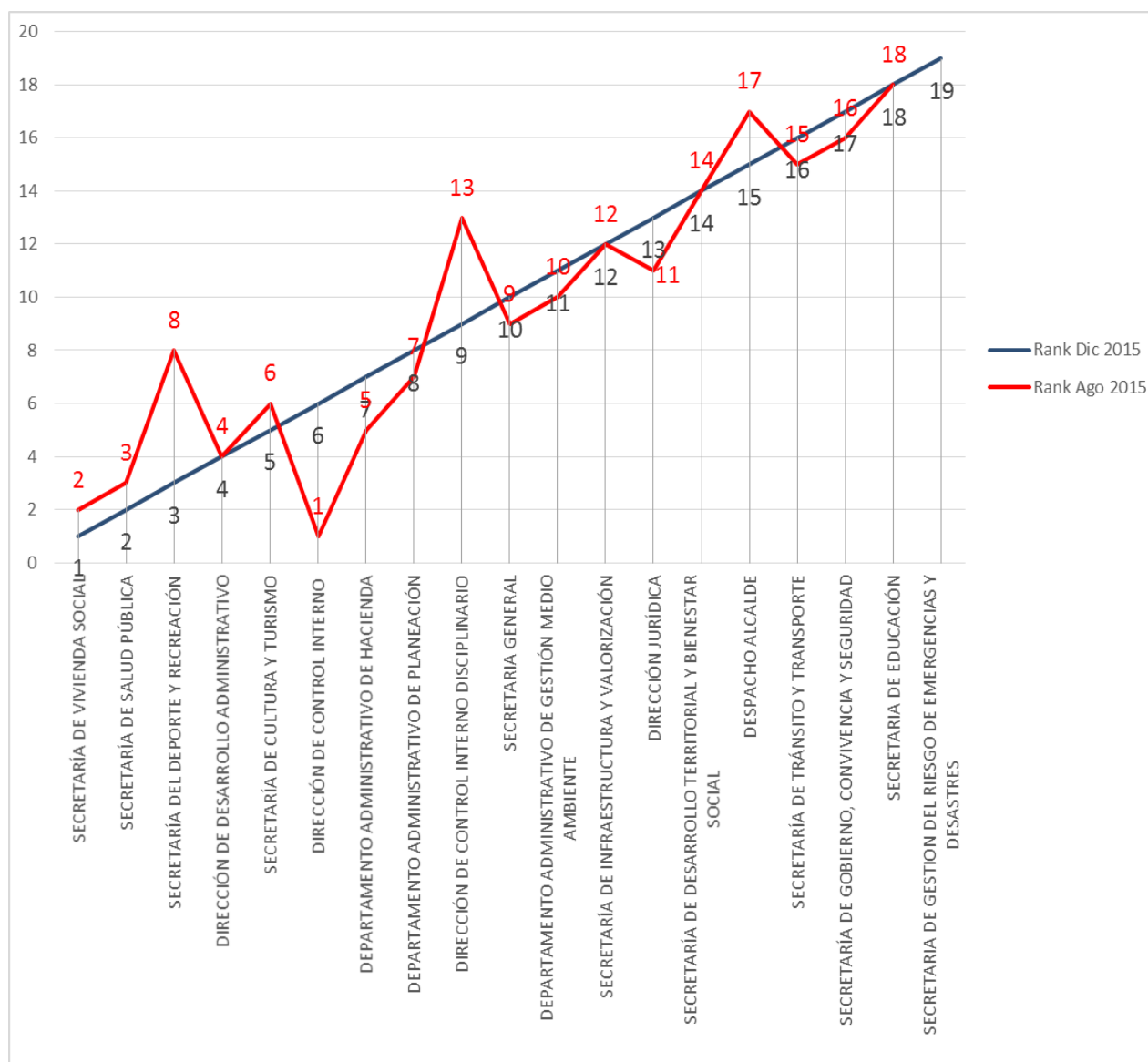
INDICADOR1 RESUMEN											
TOTAL RADICADOS ATENDIDOS /(TOTAL DE RADICADOS RECIBIDOS - SRDT)											
PERIODO: ENERO 1 DE 2012 - DICIEMBRE 31 DE 2015											
Dependencia	Total Recibidos	Total Atendidos	Atendidos a Tiempo	Sin Responder Dentro de Terminos (SRDT)	Vencidos sin Responder	Indicador: Total Atendidos / (Total Recibidos-SRDT)	Rank Dic 2015	Rank Nov 2015	Rank Oct 2015	Rank Sep 2015	Rank Ago 2015
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	21.964	21.781	14.086	34	149	99,32	1	1	1	2	2
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	21.633	21.351	16.528	36	246	98,86	2	2	2	3	3
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y RECREACIÓN	9.802	9.632	6.320	52	118	98,79	3	4	7	8	8
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	20.366	19.908	13.503	111	347	98,29	4	3	3	4	4
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	739	709	527	7	23	96,86	5	5	4	6	6
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	174	165	144	2	7	95,93	6	7	8	1	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	69.253	65.672	34.146	707	2.874	95,81	7	8	6	5	5
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	52.068	49.554	39.106	175	2.339	95,49	8	9	9	7	7
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	597	565	438	5	27	95,44	9	6	5	13	13
SECRETARIA GENERAL	3.506	3.318	2.607	20	168	95,18	10	10	10	9	9
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTE	41.569	37.330	21.197	242	3.997	90,33	11	11	11	10	10
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	20.093	17.021	11.909	123	2.949	85,23	12	12	13	12	12
DIRECCIÓN JURÍDICA	3.176	2.677	2.382	6	493	84,45	13	13	12	11	11
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	10.456	7.591	4.981	43	2.822	72,90	14	14	14	14	14
DESPACHO ALCALDE	303	217	137	2	84	72,09	15	16	17	17	17
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	83.844	57.041	35.880	1.120	25.683	68,95	16	15	15	15	15
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	36.601	19.918	14.044	236	16.447	54,77	17	17	16	16	16
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	22.731	4.434	1.608	95	18.202	19,59	18	18	18	18	18
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	187	5	4	4	178	2,73	19				

Cuadro 1. Total Atendidos



- ✓ Ocupando el primer lugar se observa la Secretaría de Vivienda Social, dependencia que ha gestionado la respuesta del 99.32% de las peticiones que los usuarios le han remitido.
- ✓ En un segundo lugar se encuentra la Secretaría de Salud Pública, gestionando la respuesta del 98.86% de las peticiones recibidas.
- ✓ En tercer lugar se encuentra la Secretaria de Deporte y Recreación, gestionando la respuesta del 98.79% de las peticiones recibidas.
- ✓ En cuarto lugar se encuentra la Dirección de Desarrollo Administrativo, gestionando la respuesta del 98.29% de las peticiones recibidas.
- ✓ En quinto lugar se encuentra la Secretaria de Cultura y Turismo, gestionando la respuesta del 96.86% de las peticiones recibidas.

En la siguiente gráfica se establece el comparativo del Rank de los meses de Diciembre vs Agosto, visualizando cuales dependencias han logrado mejorar su gestión frente a la atención de las comunicaciones.



En esta gráfica se evidencian los cambios de Rank:



La Secretaría de Vivienda Social subió un puesto, en agosto se encontraba en el segundo lugar y para diciembre se encuentra en el primero, pasó de atender el 99.17% al 99.32% de las peticiones que los usuarios le han remitido.

La Secretaría de Salud pública subió un puesto, en agosto se encontraba en el tercer lugar y para diciembre se encuentra en el segundo, pasó de atender el 98.93% al 98.86% de las peticiones que los usuarios le han remitido.

La Secretaría de Deporte y Recreación subió al tercer lugar, mejorando su porcentaje de atención, pasando de 89.60% al 98.79%.

La Dirección de Desarrollo Administrativo continua en el cuarto lugar, pero registra un cambio en su porcentaje de atención, pasando del 98.82% al 98.29%.

La Secretaria de Cultura y Turismo subió al quinto lugar y registra un incremento en su porcentaje de atención, pasando del 93.81% al 96.86%.

Otras dependencias que mejoraron en el Rank son:

↑ Dirección de control interno disciplinario, pasó del puesto 13 al puesto 9. Mejoró su porcentaje de atención, pasando de 74.89% al 95.44%.

Las dependencias que desmejoraron en el Rank son:

↓ Dirección de control Interno, pasó del puesto 1 al puesto 6.

↓ Departamento Administrativo de Hacienda, pasó del puesto 5 al puesto 7.

↓ Departamento Administrativo de Planeación, pasó del puesto 7 al puesto 8.

La Administración Central Municipal presentaba en agosto un porcentaje de atención de las peticiones del 80.52%, para el mes de diciembre se refleja un mejoramiento pasando a la atención del 80.05% de las peticiones presentadas por los usuarios. Esto gracias al incremento general en el porcentaje de peticiones atendidas por las diferentes dependencias de la entidad.

PETICIONES ATENDIDAS A TIEMPO

El cuadro No. 3 detalla el comportamiento de las dependencias en cuanto a la atención oportuna de las Peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias desde el año 2012 hasta diciembre de 2015.

Inicialmente se conoce el total de comunicaciones recibidas, el total de comunicaciones atendidas, de las comunicaciones atendidas cuántas se respondieron dentro de los términos de ley. De igual forma se registra la cantidad de comunicaciones pendientes por atender con términos sin vencer y cuantas comunicaciones se encuentran sin responder con los términos vencidos.

Teniendo en cuenta la información anterior se calcula el porcentaje de comunicaciones atendidas a tiempo, estableciendo un ranking de posiciones de acuerdo a los documentos recibidos y atendidos hasta el mes de agosto.

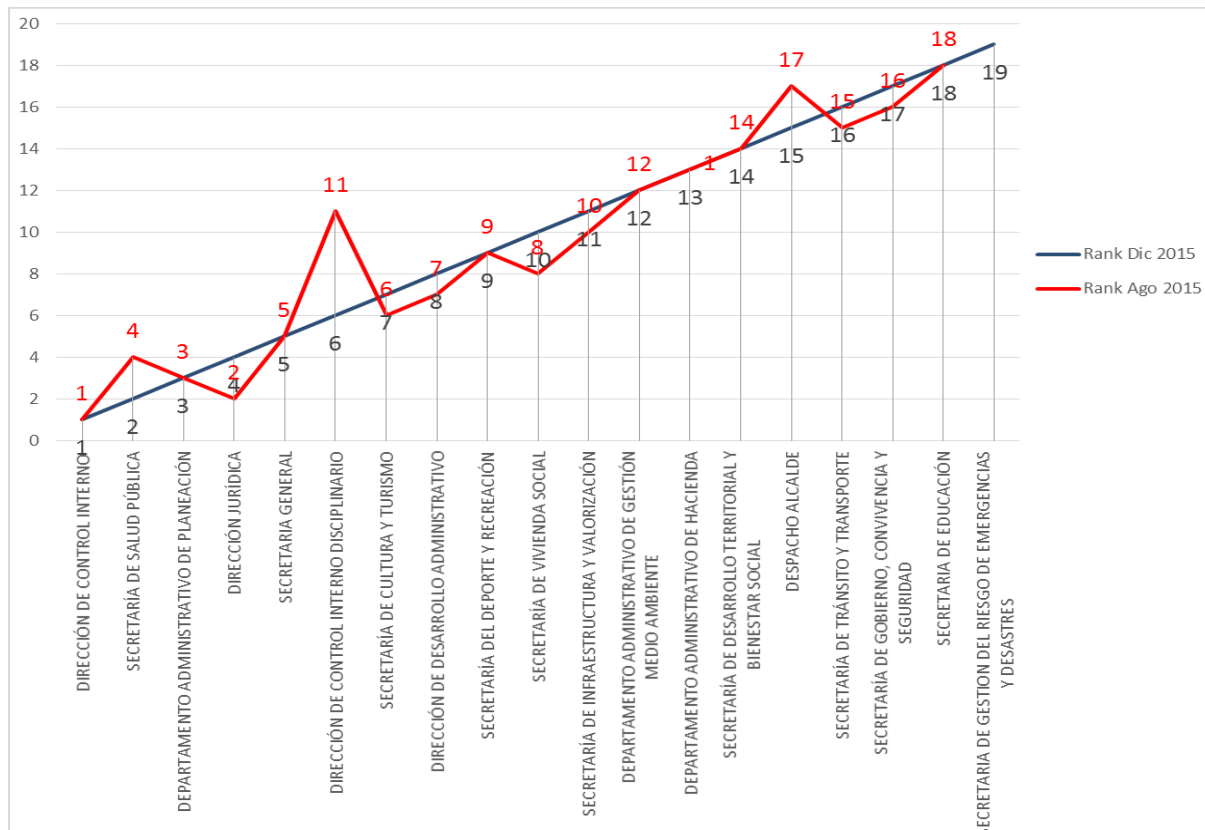


INDICADOR2 RESUMEN											
TOTAL RADICADOS ATENDIDOS A TIEMPO/ (TOTAL DE RADICADOS RECIBIDOS-SRDT)											
PERIODO: ENERO 1 DE 2012 - DICIEMBRE 31 DE 2015											
Dependencia	Total Recibidos	Total Atendidos	Atendidos a Tiempo	Sin Responder Dentro de Terminos (SRDT)	Vencidos sin Responder	Indicador: Total Atendidos a Tiempo / (Total Recibidos-SRDT)	Rank Dic 2015	Rank Nov 2015	Rank Oct 2015	Rank Sep 2015	Rank Ago 2015
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	174	165	144	2	7	83,72	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	21.633	21.351	16.528	36	246	76,53	2	2	3	3	4
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	52.068	49.554	39.106	175	2.339	75,36	3	4	4	4	3
DIRECCIÓN JURÍDICA	3.176	2.677	2.382	6	493	75,14	4	3	2	2	2
SECRETARIA GENERAL	3.506	3.318	2.607	20	168	74,78	5	6	6	5	5
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	597	565	438	5	27	73,99	6	5	5	11	11
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	739	709	527	7	23	71,99	7	7	7	6	6
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	20.366	19.908	13.503	111	347	66,67	8	8	8	7	7
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y RECREACIÓN	9.802	9.632	6.320	52	118	64,82	9	9	10	9	9
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	21.964	21.781	14.086	34	149	64,23	10	10	9	8	8
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	20.093	17.021	11.909	123	2.949	59,63	11	11	11	10	10
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTE	41.569	37.330	21.197	242	3.997	51,29	12	12	12	12	12
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	69.253	65.672	34.146	707	2.874	49,81	13	13	13	13	13
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	10.456	7.591	4.981	43	2.822	47,83	14	14	14	14	14
DESPACHO ALCALDE	303	217	137	2	84	45,51	15	17	17	17	17
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	83.844	57.041	35.880	1.120	25.683	43,37	16	15	15	15	15
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	36.601	19.918	14.044	236	16.447	38,62	17	16	16	16	16
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	22.731	4.434	1.608	95	18.202	7,10	18	18	18	18	18
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	187	5	4	4	178	2,19	19				

Cuadro 3. Total Atendidos a Tiempo

- ✓ Ocupando el primer lugar se observa a la Dirección de Control Interno, dependencia que ha gestionado la respuesta oportuna del 83.72% de las peticiones que los usuarios le han remitido.
- ✓ En un segundo lugar se encuentra la Secretaria de Salud Pública, gestionando la respuesta oportuna del 76.53% de las peticiones recibidas.
- ✓ En tercer lugar se encuentra el Departamento Administrativo de Planeación, gestionando la respuesta oportuna del 75.36% de las peticiones recibidas.
- ✓ En cuarto lugar se encuentra la Dirección Jurídica, gestionando la respuesta oportuna del 75.14% de las peticiones recibidas.
- ✓ En quinto lugar se encuentra la Secretaría General, gestionando la respuesta oportuna del 74.78% de las peticiones recibidas.

En la siguiente gráfica se establece el comparativo del Rank de los meses de Diciembre vs agosto, visualizando cuales dependencias han logrado mejorar su gestión frente a la atención oportuna de las comunicaciones.



Cuadro 4. Comparativo Rank Diciembre vs. Agosto de 2015

En esta gráfica se evidencian cambios de Rank:

La Dirección de Control Interno continúa en el primer lugar, y pasó de atender oportunamente el 86.67% al 83.72% de las peticiones que los usuarios le han remitido.

La Secretaría de Salud pasó del cuarto al segundo lugar, mostrando un incremento en el porcentaje de atención oportuna, pasando del 75.16% al 76.53%.

El Departamento Administrativo de Planeación, continúa en el tercer lugar, pero presenta disminución en el porcentaje de atención oportuna, pasando del 76.84% al 75.36%.

La Dirección Jurídica pasó al cuarto lugar, y registra una disminución en su porcentaje de atención oportuna, pasando del 77.66% al 75.14%.

La Secretaría General continúa en el quinto lugar y registra un incremento en su porcentaje de atención oportuna, pasando del 70.89% al 74.78%.

Entre las dependencias que mejoraron su porcentaje de Atención oportuna están:

- ↑ La Dirección de control interno Disciplinario, Mejoró su porcentaje de atención oportuna, pasando de 57.40% al 73.99%.
- ↑ Despacho Alcalde, Mejoró su porcentaje de atención oportuna, pasando de 31.37% al 45.51%.
- ↑ Secretaría de Deporte y Recreación, mejoró su porcentaje de atención oportuna, pasando de 59.74% al 64.82%.

La Administración Central Municipal presentaba en agosto un porcentaje de atención oportuna de las peticiones del 56.67%, para el mes de diciembre se refleja un mejoramiento pasando al 56.45%. Se evidencia un porcentaje muy bajo de solicitudes



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA GENERAL

atendidas en los términos de ley, por lo que se hace necesario establecer acciones en las diferentes dependencias que permitan garantizar la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA

La Administración Municipal de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, art. 14 dispone un término de 15 días para generar las respuestas e informar al usuario.

De acuerdo con los registros realizados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, a continuación se detallan los días promedio de respuesta que cada una de las dependencias han utilizado para atender las solicitudes presentadas por los usuarios durante el periodo comprendido entre Septiembre – Diciembre de 2015

RESPUESTAS POR DEPENDENCIA	DIAS PROMEDIO RESPUESTA			
	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
DESPACHO ALCALDE	11	3	7	9
Coordinación Social	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	3	4	4	8
Asesoría en Informática y Telemática	63	0	41	13
Desepaz	18	11	15	15
Asesoría en Comunicaciones	9	0	13	0
Asesoría en Territorios de Inclusion y Oportunidades	0	0	0	0
Asesoría en Protocolo y Relaciones Publicas	0	14	0	0
Asesoría en Negocios Internacionales	0	0	0	0
Asesoría en Tesoro Público	0	0	0	0
Asesoría en Participación Ciudadana	5	0	48	31
Aseroría en Inclusión de Genero	0	0	2	0
Asesoría asuntos etnicos y afrodescendientes	0	4	0	4
DIRECCIÓN JURÍDICA	0	2	1	0
Subdirección Técnica	17	8	19	14
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	15	5	7	4
Subdirección de Recurso Humano	10	13	17	15
Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles	19	14	19	19
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	8	5	9	18
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	15	10	3
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	26	9	14	30
Subdirección de Impuestos y Rentas	40	26	26	49
Subdirección de Finanzas Públicas	20	6	14	13
Tesorería General	40	14	25	36
Contabilidad	12	10	12	15
Catastro	21	19	22	19
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	4	5	5	7
Subdirección de Desarrollo Integral	10	6	8	8
Subdirección del Plan de Ordenamiento Territorial y Servicios Públicos	22	19	22	15
Subdirección de Ordenamiento Urbanístico	19	13	22	22
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTE	31	19	29	26



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA GENERAL

RESPUESTAS POR DEPENDENCIA	DIAS PROMEDIO RESPUESTA			
	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	20	6	22	22
Subsecretaría de Planeación Sectorial	0	0	0	0
Subsecretaría de Desarrollo Pedagógico	25	19	29	26
Subsecretaría para la Direccion y Administración de los Recursos	22	12	13	33
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	20	12	15	16
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	18	14	21	17
CALI 1	0	0	13	20
CALI 2	7	0	12	0
CALI 3	6	0	48	0
CALI 4	4	0	1	13
CALI 5	0	8	9	24
CALI 6	0	35	24	4
CALI 7	0	0	20	36
CALI 8	16	11	2	0
CALI 9	0	0	0	0
CALI 10	0	17	0	0
CALI 11	10	15	7	0
CALI 12	0	0	0	11
CALI 13	9	21	0	0
CALI 14	7	17	45	0
CALI 15	30	3	12	62
CALI 16	68	0	0	54
CALI 17	9	11	15	0
CALI 18	62	0	5	0
CALI 19	43	8	21	21
CALI 20	0	24	38	16
CALI 21	8	14	31	8
CALI 22	0	0	0	0
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	21	12	14	22
Subsecretaría de Renovación Urbana y Proyectos Especiales	6	20	6	21
Subsecretaría de Proyectos Basicos y Asociativos de Vivienda	14	9	9	11
Subsecretaría de Mejoramiento Urbano y Regularización de predios	11	9	10	17
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	16	11	10	11
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	4	19
Unidad Administrativa Especial del Teatro Municipal	0	0	1	5
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	102	0	0	0
Subsecretaría de Infraestructura y Mantenimiento Vial	15	16	25	22
Subsecretaría de Apoyo Técnico	12	12	22	22
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	20	11	16	16
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	7	7	8	6
Subsecretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	31	6	9	23
Subsecretaría de Policía y Justicia	6	9	7	10
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	0	0	9
Subsecretaria Administrativa Gestion del Riesgo Emergencias y Desastre	0	0	0	0
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y RECREACIÓN	13	11	14	13
DIAS PROMEDIO DE ATENCION DE LA ENTIDAD	23	14	19	23

Cuadro 3. Días Promedio de Respuesta



En el cuadro No. 3 se ha resaltado con color rojo los días promedio de atención que superan los términos definidos en la norma para la atención de peticiones.

En el último renglón se ha calculado el promedio de los días de atención de peticiones para la Alcaldía de Santiago de Cali.

En general se observa un aumento en el promedio de días para generar respuestas, ocasionando que las dependencias superen el término definido en el sistema de Gestión Documental (15 días). Cabe anotar que el proceso tiene conocimiento de que algunas comunicaciones por su nivel de complejidad no pueden ser resueltas en este término, por ello es necesario que las dependencias generen respuestas parciales al usuario aclarando que su solicitud no podrá ser resuelta en 15 días, sino que tomará un tiempo superior. Dichas respuestas deberán ser asociadas al sistema de Gestión Documental cumpliendo con lineamientos dados por el Centro de Documentación y correspondencia

TIPO DE DOCUMENTOS RADICADOS

El Sistema de Gestión Documental permite clasificar las comunicaciones recibidas de acuerdo con su naturaleza, a continuación se describe la cantidad de documentos registrados en el sistema de Gestión Documental ORFEO por mes y por tipo. Ver cuadro 4

Documentos Radicado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO					
POR TIPO	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL AÑO 2015
AccionCumplimiento	1	0	0	0	8
AccionPopular	1	0	3	0	28
Otros	6.955	6.803	6.199	10887	85.858
Peticion_Consulta	204	240	175	146	2.297
Peticion_Documentos	1.819	1.507	980	188	8.384
Peticion_General	10.997	10.949	8856	7.255	113.023
Queja	231	230	222	162	3.019
Reclamo	49	38	42	38	393
Recurso_Apelacion	4	6	5	7	84
Recurso_Reposicion	108	75	116	78	756
Tutela	1.050	1.170	1036	756	11.323
Total comunicaciones recibidas	21.419	21.018	17.634	19.517	225.173

Cuadro 4. Tipo de Documentos

A diciembre de 2015 se han registrado 225.173 comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, de las cuales el 54.94% corresponde a PETICIONES, el 1.34% a QUEJAS y menos del 1% son RECLAMOS. El 38.13% de las comunicaciones recibidas son informativas, es decir, que no requieren que la Administración produzca respuesta. El 5% de las comunicaciones recibidas corresponden a Tutelas.

EJES TEMATICOS

Con el propósito de identificar los conceptos que originan las peticiones que los usuarios presentan ante la Administración Central Municipal, se ha implementado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, los ejes temáticos definidos por y para cada una de las dependencias.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA GENERAL

Al reconocer las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos, las dependencias podrán gestionar acciones que promuevan la atención adecuada y oportuna de las PQRS.

En el siguiente cuadro se identifican las dependencias que entre los meses de septiembre a diciembre de 2015 han registrado ejes temáticos en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Ver cuadro 5

DEPENDENCIA	EJES TEMATICOS	CANTIDAD	TOTAL
SECRETARÍA GENERAL	Solicitudes de copias de decretos, resoluciones y acuerdos	5	6
	Remisión de documentos	1	
Desepaz	Pago de la ayuda humanitaria	3	19
	Inscribir a un hijo(a) al programa MFA.	2	
	Saber si están afiliados MFA	3	
	Invitaciones	8	
	Remisión de documentos	3	
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	Solicitudes, Informes y/o proyectos cuotas partes pensionales	1	1
Subdirección de Recurso Humano	Solicitudes, Informes y/o proyectos cuotas partes pensionales	1	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	Boletín de deudores morosos	3	3
Subdirección de Impuestos y Rentas	Certificación de Área y Linderos.	1	628
	Impuesto de Delineación Urbana.	2	
	Impuesto Predial Unificado.	1	
	Impuesto de Industria y Comercio y su Complementario de Avisos y Tableros.	16	
	Autorretenedor del impuesto de Industria y Comercio.	1	
	Certificación de no Deuda para Espectáculos Públicos Sin Valor Comercial.	1	
	Cancelación del Registro de Contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio.	447	
	Estampilla Procultura.	1	
	Medios Magnéticos.	17	
	Copias de los Actos Administrativos.	8	
	Devolución y/o Compensación de Saldos a favor por Conceptos de Impuestos.	7	
	Certificación de Pago de Impuestos, Contribuciones y Rentas Varias.	2	
	Certificado de Paz y Salvo de Impuesto Predial Unificado	1	
	Revisión y Aplicación de Pago	4	
	Recepción de formularios industria y comercio	1	
	Solicitud pago mal efectuado "predio errado"	1	
	Liquidaciones Privadas	2	
	Estado procesos Concursales	1	
	Prescripción Impuesto Predial	9	
	Prescripción Impuesto de Industria y Comercio	14	
	Desembargos	2	
	Boletín de deudores morosos	66	
	Derechos de petición	3	
Aplicación de estado de cuenta	14		
Solicitudes varias	6		
Tesorería General	Impuesto de Industria y Comercio y su Complementario de Avisos y Tableros.	12	2.895
	Facilidades de Pago para Impuesto Predial Unificado e Industria y Comercio.	26	
	Copias de los Actos Administrativos.	2	
	Certificación de Pago de Impuestos, Contribuciones y Rentas Varias.	10	
	Consulta Estado de Cuenta de Impuestos, Contribuciones y Rentas Varias.	1	
	Certificado de Paz y Salvo de Impuesto Predial Unificado	16	
	Reporte y apertura de cuenta bancaria	37	
	Reactivación de facturas contables	1	
	Oficio juzgados	13	
	Requerimientos antes de control	3	
	Certificaciones bancarias	49	
	solicitud pac	24	
	Solicitudes de Autorización Débito	28	
	Revisión y Aplicación de Pago	72	
	Respuestas de Entidades Financieras	10	
	Recepción de formularios industria y comercio	6	
	Solicitud pago mal efectuado "predio errado"	10	
	Insolvencia persona natural no comerciante	2	
	Certificados de deuda	1	
	Estado procesos Concursales	120	
	Prescripción Impuesto Predial	1.163	
	Prescripción Impuesto de Industria y Comercio	400	
	Prescripción Contribución por Valorización	4	
	Excepciones Mandamiento de pago Predial	12	
	Desembargos	108	
	Embargos	23	
	Silencio Administrativo	2	
	Recurso de Reposición	158	
	Boletín de deudores morosos	21	
	Certificación de paz y salvo de impuesto predial unificado	26	
	Exoneraciones	4	
	Recurso de apelación – Exoneraciones	6	
	Derechos de petición	17	
	Aplicación de estado de cuenta	13	
	Solicitud custodia de cheques, pólizas de garantía Espectáculos Públicos y/o Títulos	1	
	Solicitudes, Informes y/o proyectos cuotas partes pensionales	481	
	Solicitudes varias	13	



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA GENERAL

DEPENDENCIA	EJES TEMATICOS	CANTIDAD	TOTAL
Catastro	Incorporación de mejora en terreno ajeno.	1	188
	Englobe y Desenglobe de dos o mas Predios.	1	
	Incorporación de Obras Físicas en los Predios.	1	
	Rectificación de Áreas y Linderos.	1	
	Rectificación de Estrato Socioeconómico.	2	
	Revisión de Avalúo Catastral de un Predio.	22	
	Certificación de Área y Linderos.	4	
	Consulta de la Base de Datos Catastral.	10	
	Servicios Cartográficos.	139	
	Boletín de deudores morosos	3	
Solicitudes varias	4		
Subdirección de Ordenamiento Urbanístico	Expedición de conceptos de bienes de interés cultural	1	2
	Expedición de certificados de bienes de interés cultural	1	
Subsecretaría para la Dirección y Administración de los Recursos	Oficio juzgados	1	4
	Embargos	3	
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	Salud Sexual y Reproductiva	14	887
	Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI)	3	
	Programa Tuberculosis	3	
	Atención Primaria a la Primera Infancia (AIEPI)	13	
	Estilos de Vida Saludable	3	
	Seguridad Alimentaria y Nutricional	11	
	Salud Oral	2	
	Salud Mental	18	
	Promoción Social	1	
	Solicitudes de Perfiles epidemiológicos y/o Boletines	1	
	Solicitudes de Bases de datos de eventos de interés en salud pública	4	
	Solicitud de información , educación y comunicación sobre enfermedades transmitidas	1	
	Concepto sanitario	147	
	Solic de información, educación cumplimiento de requisitos sanitarios y técnicos del	1	
	Solicitud de visita de inspección, vigilancia y control por condiciones higiénico locative	2	
	Quejas o reclamos sobre demoras o falta de intervención en componentes de salud a	2	
	Afiliación al régimen subsidiado	577	
	Pertinencia en la prestación de servicios de salud	6	
	Accesibilidad en la prestación de servicios de salud	13	
	Continuidad en la prestación de servicios de salud	11	
	Oportunidad en la prestación de servicios de salud	4	
	Seguridad en la prestación de servicios de salud	2	
	Humanización en la prestación de servicios en salud.	1	
Calidez en la prestación del servicio	1		
Solicitud de información o intervención en obras de agua potable	5		
Solicitud de información o intervención en obras de aguas residuales domésticas	12		
Soporte técnico a operación y mantenimiento da acueducto y alcantarillado	1		
Otros relacionados con salud pública	28		
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	Otros relacionados con salud pública	1	1
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	Subsidio Municipal de Vivienda de Interés Social.	1	152
	Atención casos sociales por demanda de la comunidad beneficiada de los programas	4	
	Solicitud de subsidio de arrendamiento	1	
	Reubicación.	2	
	Vivienda Gratis	8	
	Subsidio Municipal de Vivienda	136	
Subsecretaría de Renovación Urbana y Proyectos Especiales	Subsidio Municipal de Vivienda	4	4
Subsecretaría de Mejoramiento Urbano y Regularización de predios	Legalización de Predios.	31	57
	Certificado de Adjudicación.	26	
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	Reporte y apertura de cuenta bancaria	1	1
Subsecretaría de Apoyo Técnico	Prescripción Impuesto Predial	1	6
	Prescripción Contribucion por Valorización	1	
	Boletín de deudores morosos	4	
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	Desembargos	1	1
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	Pago de la ayuda humanitaria	1	1
Subsecretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	Permisos Temporales con Ocupación del Espacio Público en Épocas Tradicionales.	259	263
	Asignación de Delegados a Juegos de Azar.	3	
Subsecretaría de Policía y Justicia	Solicitud de visita de IVC a viviendas por queja sanitaria.	1	
TOTAL		5.120	5.120

Cuadro 5. Ejes Temáticos



Teniendo en cuenta los ejes temáticos registrados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se evidencia que:

- ✓ Las dependencias que han empezado la aplicación de los lineamientos brindados a través de la circular con radicado n° 2015411100001934 del 16 de febrero de 2015 son: Secretaria General, Asesoría de Paz, Dirección de Desarrollo Administrativo, Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo de Planeación, Secretaría de Salud, Secretaria de Vivienda, Secretaria de Cultura, Secretaria de Educación, Secretaria de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, Secretaria de Valorización e Infraestructura Vial, Secretaria de Tránsito, Secretaria de Gobierno. Las dependencias que no presentan registro de ejes temáticos, son Departamento Administrativo para la Gestión del Medio Ambiente Dagma, Dirección de Control Interno, Dirección de Control Disciplinario Interno, Dirección jurídica, Secretaria de Deportes
- ✓ Con respecto al cuatrimestre anterior se presenta un aumento en la aplicación de los ejes temáticos por parte de las dependencias pasando de 3.206 a 5.120 ejes temáticos aplicados.
- ✓ Se observa mayor aplicación de ejes temáticos en: Tesorería General (2895) Catastro (188), Subdirección de Impuestos y Rentas (628), Salud Pública (887) Secretaria de Vivienda (213), Subsecretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana (262)

Teniendo en cuenta los ejes temáticos registrados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se concluye:

1. El 22.711% de las solicitudes presentadas por los usuarios corresponde a solicitudes de Prescripción Impuesto Predial. – Tesorería General.
2. El 11.27% de las solicitudes presentadas por los usuarios corresponde a solicitudes de Afiliación al Régimen Subsidiado – Secretaria de Salud.
3. El 9.39% corresponde a Solicitudes, Informes y/o proyectos cuotas partes pensionales. – Tesorería General.
4. El 8.73% corresponde a la solicitud de Cancelación del Registro de Contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio. – Subdirección de Impuestos y Rentas
5. El 7.81% corresponde a la solicitud de Prescripción Impuesto de Industria y Comercio. – Tesorería General

OBSERVACIONES GENERALES

1. Para el último cuatrimestre del año 2015, las dependencias con mejor desempeño en cuanto a la atención de las solicitudes recibidas son la Secretaría de Vivienda, Secretaría de Salud, Secretaria de Deporte y Recreación, la Dirección de Desarrollo Administrativo y la Secretaría de Cultura, ya que han gestionado la atención de más del 96% de sus comunicaciones. Se encuentra en estado crítico la Secretaría de Educación y la Secretaria de Gestión de Riesgo con menos del 20% de las solicitudes atendidas. Es necesario que en las dependencias se tomen las acciones pertinentes para alcanzar y sostener promedios superiores al 95%.
2. En cuanto a la atención oportuna de las solicitudes se presentan porcentajes inferiores al 84%, incurriendo en un alto riesgo de no garantizar el efectivo ejercicio del Derecho de Petición y congestionar el aparato judicial con la Acción de Tutela, con la posibilidad de repercutir en sanciones para los servidores públicos y



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA GENERAL

prestadores de servicios. Por lo anterior, se requiere definir acciones que garanticen la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios.

3. Los días promedio de atención que la Administración Central Municipal está utilizando para responder las solicitudes que presentan los usuarios es superior a 15 días, evidenciando nuevamente la necesidad primordial de aplicar acciones que garanticen la atención de las solicitudes en el término estipulado según la norma.

Como el Sistema de Gestión Documental tiene limitaciones con respecto a la definición de trámites o servicios se sugiere a los responsables generar respuestas parciales al usuario donde se le informe que su solicitud es un trámite o servicio y que será resuelto en el término que esté definido para el caso. De esta forma la dependencia gestiona las solicitudes y mejora su promedio de días.

4. Es primordial que las dependencias implementen o realicen la identificación de los ejes temáticos que originan las solicitudes de los usuarios, para identificar la frecuencia de los mismos, este reconocimiento le permitirá a las dependencias programar, solicitar y/o asignar los recursos necesarios en las áreas o procesos que más lo requieren, logrando así la efectividad en la gestión de los mismos.

De acuerdo con los registros realizados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO hasta el mes de diciembre de 2015 el Departamento Administrativo de Hacienda, La Secretaría de Salud Pública, La Secretaría de Vivienda Social y la Secretaría de Gobierno han efectuado el ejercicio de selección con mayor regularidad. En todas las dependencias se hace necesario que los líderes de los procesos fomenten en sus equipos de trabajo la implementación de la herramienta para identificar los ejes temáticos que originan las comunicaciones que llegan a cada una de sus despachos.

Sandra Patricia Parra Ñ.
Profesional Universitario
Secretaría General
Líder del proceso Atención al Usuario
Sandra.parra@cali.gov.co
Teléfono contacto: 660 56 16