



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (ENERO - ABRIL 2016)

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 abril de 2016; 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 - ABRIL 30 DE 2016										
Dependencia	Total Recibidos	Total Atendidos	Atendidos a Tiempo	Sin Responder Dentro de Terminos (SRDT)	Vencidos sin Responder	Indicador: Total Atendidos / (Total Recibidos-SRDT)	Rank Abr 2016	Rank Mar 2016	Rank Feb 2016	Rank Ene 2016
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	197	197	170	0	0	100%	1	6	1	9
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	631	630	493	1	0	100%	2	11	10	6
DIRECCIÓN JURÍDICA	2.977	2.975	2.516	1	1	100%	3	2	11	13
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y RECREACIÓN	10.416	10.397	6.997	12	7	100%	4	4	4	4
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	23.875	23.766	16.511	87	22	100%	5	1	2	2
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	22.788	22.717	14.815	19	52	100%	6	3	3	1
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	25.699	25.444	19.961	68	187	99%	7	5	5	3
SECRETARÍA GENERAL	3.877	3.799	3.010	6	72	98%	8	7	7	8
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	807	789	597	2	16	98%	9	8	6	5
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	58.008	55.927	43.439	366	1.715	97%	10	9	8	7
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	78.646	74.689	38.182	493	3.464	96%	11	10	9	10
SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	140	124	75	7	9	93%	12	16	18	19
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	20.586	18.801	13.015	67	1.718	92%	13	12	13	12
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTE	44.090	39.642	22.271	179	4.269	90%	14	13	12	11
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	95.693	82.947	41.057	700	12.046	87%	15	14	15	16
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	12.829	10.266	5.955	84	2.479	81%	16	15	14	14
DESPACHO ALCALDE	421	295	174	5	121	71%	17	17	16	15
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	38.680	23.262	15.524	136	15.282	60%	18	18	17	17
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	22.552	4.935	1.752	71	17.546	22%	19	19	19	18

Cuadro 1. Total Atendidos

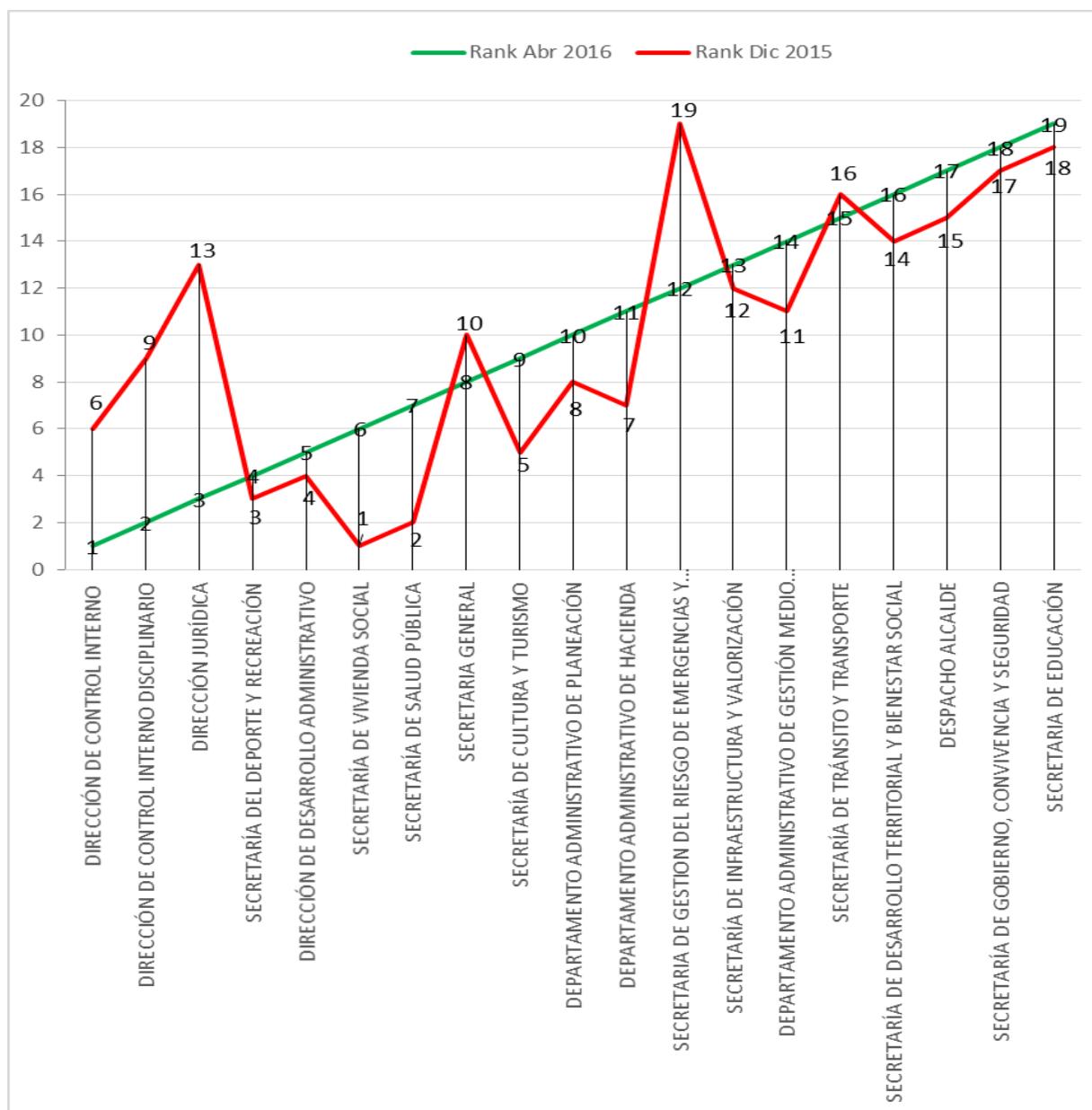


ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA GENERAL

- ✓ Ocupando el primer lugar se observa la Dirección de Control Interno, dependencia que ha gestionado la respuesta del 100% de las peticiones que los usuarios le han remitido.
- ✓ En un segundo lugar se encuentra la Dirección de Control Interno Disciplinario, gestionando la respuesta del 100% de las peticiones recibidas.
- ✓ En tercer lugar se encuentra la Dirección Jurídica, gestionando la respuesta del 100% de las peticiones recibidas.
- ✓ En cuarto lugar se encuentra la Secretaría de Deporte y Recreación, gestionando la respuesta del 100% de las peticiones recibidas.
- ✓ En quinto lugar se encuentra la Dirección de Desarrollo Administrativo, gestionando la respuesta del 100% 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.



Cuadro 2. Comparativo Rank Abril 2016 vs. Diciembre de 2015

En esta gráfica se evidencian los cambios de Rank:



La Dirección de Control Interno mejoró varios puestos, en diciembre de 2015 se encontraba en el sexto lugar y para abril de 2016 se encuentra en el primero, pasó de atender el 95.93% al 100% de las peticiones que los usuarios le han remitido.

La Dirección de Control Interno Disciplinario también mejoró varios puestos, en diciembre de 2015 se encontraba en el noveno lugar y para abril de 2016 se encuentra en el segundo, pasó de atender el 95.44% al 100% de las peticiones que los usuarios le han remitido

La Dirección Jurídica también mejoró varios puestos, en diciembre de 2015 se encontraba en el décimo tercer lugar y para abril de 2016 se encuentra en el tercero, pasó de atender el 84.45% al 100% de las peticiones que los usuarios le han remitido.

La Secretaría de Deporte y Recreación bajó al cuarto lugar, sin embargo su porcentaje de atención mejoró, pasando de 98.79% al 100%.

La Dirección de Desarrollo Administrativo bajó al quinto lugar, pero registra un cambio en su porcentaje de atención, pasando del 98.29% al 100%.

Otras dependencias que mejoraron en el Rank son:

- ↑ Secretaria General, pasó del puesto 10 al puesto 8. Mejoró su porcentaje de atención, pasando de 95.18% al 98%.
- ↑ Secretaria para la Gestión del Riesgo, pasó del puesto 19 al puesto 12. Mejoró su porcentaje de atención, pasando de 2.73% al 93%.

Las dependencias que desmejoraron en el Rank son:

- ↓ Secretaria de Deportes, pasó del puesto 3 al puesto 4.
- ↓ Dirección de Desarrollo Administrativo, pasó del puesto 4 al puesto 5.
- ↓ Secretaria de Vivienda, pasó del puesto 1 al puesto 6
- ↓ Secretaria de Salud pública, paso del puesto 2 al puesto 7.
- ↓ Secretaria de Cultura y Turismo, pasó del puesto 5 al puesto 9
- ↓ Departamento Administrativo de Planeación, pasó del puesto 8 al puesto 10
- ↓ Departamento Administrativo de Hacienda, pasó del puesto 7 al puesto 11

La Administración Central Municipal presentaba en diciembre un porcentaje de atención de las peticiones del 80.05%, para el mes de abril se refleja un mejoramiento pasando a la atención del 89% 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 abril de 2016.

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 abril.

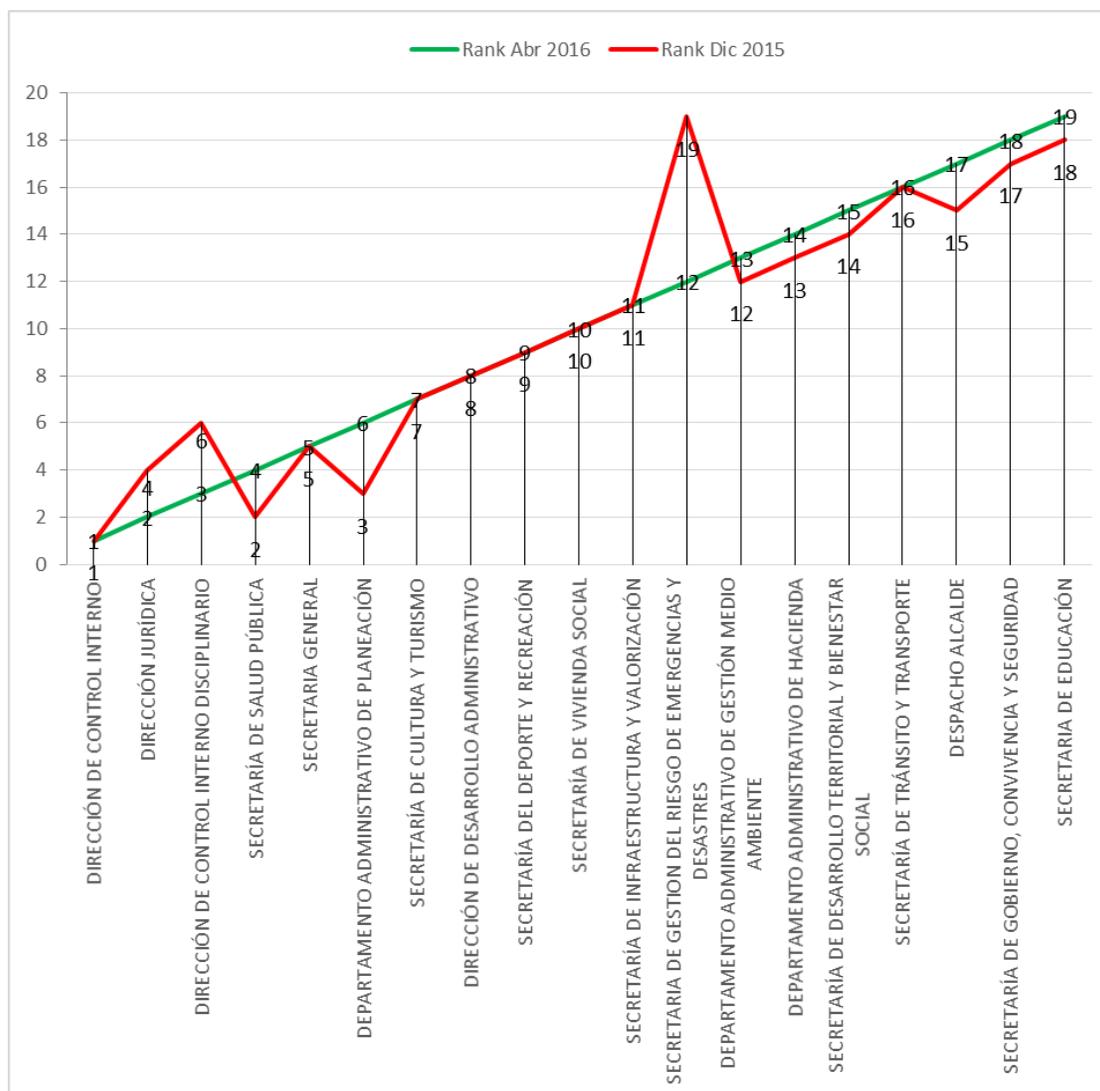
INDICADOR2 RESUMEN											
TOTAL RADICADOS ATENDIDOS A TIEMPO/ (TOTAL DE RADICADOS RECIBIDOS-SRDT)											
PERIODO: ENERO 1 DE 2012 - ABRIL 30 DE 2016											
Dependencia	Total Recibidos	Total Atendidos	Atendidos a Tiempo	Sin Responder Dentro de Terminos (SRDT)	Vencidos sin Responder	Indicador: Total Atendidos a Tiempo / (Total Recibidos-SRDT)	Rank Abr 2016	Rank Mar 2016	Rank Feb 2016	Rank Ene 2016	Rank Dic 2015
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	197	197	170	0	0	86%	1	1	1	1	1
DIRECCIÓN JURÍDICA	2.977	2.975	2.516	1	1	85%	2	2	2	5	4
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	631	630	493	1	0	78%	3	6	6	6	6
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	25.699	25.444	19.961	68	187	78%	4	4	3	2	2
SECRETARÍA GENERAL	3.877	3.799	3.010	6	72	78%	5	3	4	4	5
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	58.008	55.927	43.439	366	1.715	75%	6	5	5	3	3
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	807	789	597	2	16	74%	7	7	7	7	7
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	23.875	23.766	16.511	87	22	69%	8	8	8	8	8
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y RECREACIÓN	10.416	10.397	6.997	12	7	67%	9	9	9	9	9
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	22.788	22.717	14.815	19	52	65%	10	10	10	10	10
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	20.586	18.801	13.015	67	1.718	63%	11	11	11	11	11
SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	140	124	75	7	9	56%	12	15	18	19	19
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTE	44.090	39.642	22.271	179	4.269	51%	13	12	12	12	12
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	78.646	74.689	38.182	493	3.464	49%	14	13	13	13	13
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	12.829	10.266	5.955	84	2.479	47%	15	14	14	14	14
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	95.693	82.947	41.057	700	12.046	43%	16	16	15	16	16
DESPACHO ALCALDE	421	295	174	5	121	42%	17	18	16	15	15
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	38.680	23.262	15.524	136	15.282	40%	18	17	17	17	17
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	22.552	4.935	1.752	71	17.546	8%	19	19	19	18	18

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 86% de las peticiones que los usuarios le han remitido.
- ✓ En un segundo lugar se encuentra la Dirección jurídica, gestionando la respuesta oportuna del 85% de las peticiones recibidas.
- ✓ En tercer lugar se encuentra la Dirección de Control Interno Disciplinario, gestionando la respuesta oportuna del 78% de las peticiones recibidas.
- ✓ En cuarto lugar se encuentra la Secretaría de Salud, gestionando la respuesta oportuna del 78% de las peticiones recibidas.
- ✓ En quinto lugar se encuentra la Secretaría General, gestionando la respuesta oportuna del 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 Abril 2016 vs. Diciembre de 2015

En esta gráfica se evidencian cambios de Rank:

La Dirección de Control Interno continua en el primer lugar, y pasó de atender oportunamente el 83.72% al 86% de las peticiones que los usuarios le han remitido.

La Dirección jurídica pasó del cuarto al segundo lugar, mostrando un incremento en el porcentaje de atención oportuna, pasando del 75.14% al 85%

La Dirección de Control Interno Disciplinario pasó del sexto al tercer lugar, mostrando un incremento en el porcentaje de atención oportuna, pasando del 73.99% al 78%.

La Secretaria de Salud pasó al cuarto lugar, sin embargo registra un incremento en su porcentaje de atención oportuna, pasando del 76.53% al 78%.

La Secretaría General continúa en el quinto lugar y registra un incremento en su porcentaje de atención oportuna, pasando del 74.78% al 78%.

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

↑ La Secretaria de Gestión de Riesgos de Emergencia y Desastres. Mejoró su porcentaje de atención oportuna, pasando de 2.19% al 56%.



- ↑ La Secretaria de Infraestructura y Valorización, Mejoró su porcentaje de atención oportuna, pasando de 59.63% al 63%.
- ↑ Secretaría de Deporte y Recreación, mejoró su porcentaje de atención oportuna, pasando de 59.74% al 64.82%.

La Administración Central Municipal presentaba en diciembre de 2015 un porcentaje de atención oportuna de las peticiones del 56.45%, para el mes de abril se refleja un mejoramiento pasando al 60.8%. Continua siendo un porcentaje bajo de solicitudes 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 Enero y Abril de 2016.

RESPUESTAS POR DEPENDENCIA	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
DESPACHO ALCALDE	5	17	31	45
Coordinacion Social	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	9	15	10	11
Asesoría en Informatica y Telemática	28	35	10	13
Desepaz	12	13	16	21
Asesoría en Comunicaciones	0	9	4	7
Asesoría en Territorios de Inclusion y Oportunidades	0	20	17	24
Asesoría en Protocolo y Relaciones Publicas	0	4	46	20
Asesoría en Negocios Internacionales	0	0	0	0
Asesoría en Tesoro Público	0	0	0	0
Asesoría en Participación Ciudadana	0	16	8	18
Aseroría en Inclusión de Genero	13	11	0	0
Asesoría asuntos etnicos y afrodescendientes	0	3	0	0
DIRECCIÓN JURÍDICA	0	0	82	15
Subdirección Técnica	6	15	24	18
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	4	13	17	15
Subdirección de Recurso Humano	14	12	14	15
Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles	15	13	14	15
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	18	16	11	5
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10	6	14	12
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	13	16	54	35
Subdirección de Impuestos y Rentas	19	30	46	34
Subdirección de Finanzas Públicas	27	9	10	6
Tesorería General	15	22	35	35
Contabilidad	8	13	15	14
Catastro	20	17	16	16
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	11	12	19	23
Subdirección de Desarrollo Integral	12	18	28	20
Subdirección del Plan de Ordenamiento Territorial y Servicios Públicos	9	11	16	15
Subdirección de Ordenamiento Urbanístico	16	14	15	22
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTE	17	24	39	34



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA GENERAL

RESPUESTAS POR DEPENDENCIA	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	11	15	16	34
Subsecretaría de Planeación Sectorial	0	11	0	15
Subsecretaría de Desarrollo Pedagógico	10	18	36	21
Subsecretaría para la Dirección y Administración de los Recursos	20	24	25	34
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	8	10	11	12
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	9	18	21	21
CALI 1	0	0	0	19
CALI 2	0	27	8	20
CALI 3	0	0	0	10
CALI 4	8	18	0	12
CALI 5	7	17	11	21
CALI 6	0	34	62	15
CALI 7	0	0	0	0
CALI 8	42	40	18	53
CALI 9	0	0	22	7
CALI 10	1	2	0	15
CALI 11	0	10	20	6
CALI 12	0	0	13	6
CALI 13	0	18	15	0
CALI 14	6	7	2	15
CALI 15	0	7	11	18
CALI 16	0	14	4	46
CALI 17	0	7	15	4
CALI 18	0	0	22	12
CALI 19	38	36	0	28
CALI 20	0	18	23	20
CALI 21	0	7	4	10
CALI 22	0	26	0	2
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	16	19	14	31
Subsecretaría de Renovación Urbana y Proyectos Especiales	20	9	9	10
Subsecretaría de Proyectos Básicos y Asociativos de Vivienda	8	17	15	19
Subsecretaría de Mejoramiento Urbano y Regularización de predios	10	11	15	14
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	12	12	15	15
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	0	0
Unidad Administrativa Especial del Teatro Municipal	0	0	0	0
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	0	1	24	22
Subsecretaría de Infraestructura y Mantenimiento Vial	15	17	21	21
Subsecretaría de Apoyo Técnico	16	18	21	25
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	16	19	46	52
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	7	10	9	14
Subsecretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	21	11	24	26
Subsecretaría de Policía y Justicia	6	7	12	9
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y RECREACIÓN	15	12	8	10
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	6	9	26	17
Subsecretaria Administrativa Gestion del Riesgo Emergencias y Desas	0	0	0	0
DIAS PROMEDIO DE ATENCION DE LA ENTIDAD	13	17	30	31

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

	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>ACUMULADO</b>	<b>%</b>
AccionCumplimiento	1	0	0	2	3	0,0%
AccionPopular	4	7	2	2	15	0,0%
Otros	4.267	6.487	6.323	8.030	25.107	33,8%
Peticion_Consulta	203	254	234	234	925	1,2%
Peticion_Documentos	238	396	421	500	1.555	2,1%
Peticion_General	8.529	10.519	10.972	12.508	42.528	57,3%
Queja	216	226	314	239	995	1,3%
Reclamo	39	55	89	63	246	0,3%
Recurso_Apelacion	3	4	4	39	50	0,1%
Recurso_Reposicion	53	49	68	117	287	0,4%
Tutela	430	769	649	671	2.519	3%
<b>TOTAL COMUNICACIONES RADICADAS</b>	<b>13.983</b>	<b>18.766</b>	<b>19.076</b>	<b>22.405</b>	<b>74.230</b>	<b>100%</b>

Cuadro 4. Tipo de Documentos

AL 30 de abril de 2016 se han registrado 74.230 comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, de las cuales el 60.6% corresponde a PETICIONES, el 1.3% a QUEJAS y menos del 1% son RECLAMOS. El 33.8% de las comunicaciones recibidas son informativas, es decir, que no requieren que la Administración produzca respuesta. El 3% 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.

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 enero a abril de 2016 han registrado ejes temáticos en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Ver cuadro 5



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA GENERAL

SECRETARÍA GENERAL	Solicitudes de copias de decretos, resoluciones y acuerdos		1
	Remisión de documentos	1	
Desepaz	Actualización de documentos.	1	26
	Averiguar por qué no le llegó el subsidio de MFA	1	
	Ingresar al registro de víctimas.	3	
	Inscribir a un hijo(a) al programa MFA.	9	
	Invitaciones	4	
	Libreta Militar para desplazados.	2	
	Pago de la ayuda humanitaria	2	
	Remisión de documentos	1	
	Saber si están afiliados a Red Unidos.	1	
	Saber si están afiliados MFA	1	
Ubicación de los jueces de paz.	1		
Asesoría en Informática y Telemática	Invitaciones	1	1
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	Certificación laboral o de prestación de servicios.	1	1
Subdirección de Impuestos y Rentas	Aplicación de estado de cuenta	2	539
	Atención al Contribuyente - Cuenta Corriente	1	
	Boletín de deudores morosos	2	
	Cancelación del Registro de Contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio.	410	
	Certificación de Pago de Impuestos, Contribuciones y Rentas Varias.	3	
	Certificación de paz y salvo de impuesto predial unificado	1	
	Certificaciones bancarias	1	
	Certificado de Paz y Salvo de Impuesto Predial Unificado	1	
	Derechos de petición	1	
	Devolución y/o Compensación de Saldos a favor por Conceptos de Impuestos.	21	
	Impuesto de Industria y Comercio y su Complementario de Avisos y Tableros.	2	
	Información Recaudo Estampillas	1	
	Medios Magnéticos.	3	
	Prescripción Impuesto de Industria y Comercio	1	
	Prescripción Impuesto Predial	14	
	Régimen Simplificado	41	
	Respuesta Omisos	1	
	Revisión y Aplicación de Pago	26	
	Solicitud pago mal efectuado "predio errado"	3	
	Solicitudes varias	4	
Tesorería General	Atención al Contribuyente - Cuenta Corriente	17	1.541
	Boletín de deudores morosos	6	
	Caducidades o Pérdida de la Fuerza ejecutoria	1	
	Certificación de Pago de Impuestos, Contribuciones y Rentas Varias.	42	
	Certificación de paz y salvo de impuesto predial unificado	39	
	Certificaciones bancarias	73	
	Certificado de Paz y Salvo de Impuesto Predial Unificado	19	
	Confirmación de saldo de cuentas bancarias	2	
	Consulta Estado de Cuenta de Impuestos, Contribuciones y Rentas Varias.	1	
	Derechos de petición	10	
	Desembargos	51	
	Devolución y/o Compensación de Saldos a favor por Conceptos de Impuestos.	1	
	Embargos	5	
	Estado procesos Concursales	25	
	Excepciones Mandamiento de pago Industria y Comercio	9	
	Excepciones Mandamiento de pago Predial	4	
	Excesiones	6	
	Exención del Impuesto Predial Unificado - Cuenta Corriente	1	
	Exoneraciones	3	
	Expedición de certificación de pago	1	
	Facilidades de Pago para Impuesto Predial Unificado e Industria y Comercio.	19	
	Impuesto de Industria y Comercio y su Complementario de Avisos y Tableros.	16	
	Impuesto Predial Unificado - Cuenta Corriente	1	
	Informes costos financieros	1	
	Pago obligaciones	1	
	Prescripción Contribución por Valorización	8	
	Prescripción Impuesto de Industria y Comercio	68	
	Prescripción Impuesto Predial	482	
	Recurso de apelación – catastro	1	
	Recurso de Reposición	102	
	Reporte y apertura de cuenta bancaria	15	
	Respuestas de Entidades Financieras	17	
	Revisión de partidas conciliatorias	1	
	Revisión y Aplicación de Pago	267	
	Solicitud Comprobantes de Egreso	1	
	Solicitud comprobantes de Ingreso	1	
	Solicitud custodia de cheques, pólizas de garantía Espectáculos Públicos y/o Títulos	1	
	Solicitud Facturas (Cuotas de acuerdos)	1	
	solicitud pac	9	
	Solicitud pago mal efectuado "predio errado"	50	
Solicitudes de Autorización Débito	51		
Solicitudes varias	44		
Solicitudes, Informes y/o proyectos cuotas partes pensionales	68		



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA GENERAL

DEPENDENCIA	EJES TEMATICOS	CANTIDAD	TOTAL
Contabilidad	Estampilla Prodesarrollo, Contribución Especial, Tasa Prodeporte, Delineación	1	1
Catastro	Certificación de Área y Linderos.	1	146
	Rectificación de datos Jurídicos del Propietario.	1	
	Revisión de Avalúo Catastral de un Predio.	43	
	Servicios Cartográficos.	101	
DAGMA	Concesiones de Aguas Subterráneas.	2	498
	Concesiones de Aguas Superficiales.	1	
	Especies Vegetales Producidas en el Vivero Municipal.	1	
	Estudio Ambiental de Proyectos, Obras o Actividades.	453	
	Licencia Ambiental.	4	
	Permiso de Emisión de Ruido.	22	
	Permiso de Ocupación de Cauce.	4	
	Permiso Especial de Extensión de Horarios y Operación de Equipos en Horarios Res	2	
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	Permisos para la Prospección y Exploración de Aguas Subterráneas y Perforación de	9	1.120
	Accesibilidad en la prestación de servicios de salud	7	
	Afiliación al régimen subsidiado	837	
	Atención Primaria a la Primera Infancia (AIEPI)	16	
	Calidez en la prestación del servicio	1	
	Concepto sanitario	29	
	Continuidad en la prestación de servicios de salud	13	
	Esterilización Canina y Felina.	10	
	Estilos de Vida Saludable	4	
	Humanización en la prestación de servicios en salud.	2	
	Oportunidad en la prestación de servicios de salud	3	
	Otros relacionados con salud pública	58	
	Pertinencia en la prestación de servicios de salud	3	
	Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI)	6	
	Programa Tuberculosis	5	
	Promoción Social	30	
	Salud Mental	19	
	Salud Oral	2	
	Salud Sexual y Reproductiva	12	
	Seguridad Alimentaria y Nutricional	9	
	Seguridad en la prestación de servicios de salud	1	
	Solicitud de visita de control de vectores	1	
	Solicitud de información, educación y comunicación sobre enfermedades transmitidas	7	
	Solicitud de información de comportamiento de eventos de interés en salud pública	4	
	Solicitud de información o intervención en obras de agua potable	9	
	Solicitud de información o intervención en obras de aguas residuales domésticas	18	
	Solicitud de información, educación y comunicación de buenas prácticas de manipula	1	
	Solicitud de visita de inspección, vigilancia y control por condiciones higiénico locative	1	
	Solicitud de visita de IVC a viviendas por queja sanitaria.	2	
	Solicitud de visita para medición de intensidad sonora al interior de viviendas y estable	3	
Solicitud en la participación en el puesto de mando unificado en los eventos de conce	2		
Solicitudes de Perfiles epidemiológicos y/o Boletines	2		
SopORTE técnico a operación y mantenimiento da acueducto y alcantarillado	3		
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	Reubicación.	1	15
	Solicitud de subsidio de arrendamiento	1	
	Subsidio Municipal de Vivienda	1	
	Vivienda Gratis	12	
Subsecretaría de Proyectos Básicos y Asociativos de Vivienda	Procesos de verificación a las familias potenciales beneficiarias de los programas y p	1	3
	Reubicación.	1	
	Vivienda Gratis	1	
Subsecretaría de Mejoramiento Urbano y Regularización de predios	Legalización de Predios.	59	105
	Certificado de Adjudicación.	46	
Subsecretaría de Apoyo Técnico	Solicitudes de Autorización Debito	1	2
	Derechos de petición	1	
Subsecretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	Asignación de Delegados a Juegos de Azar.	34	75
	Autorización para la Operación de Juegos de Suerte y Azar en la Modalidad de Rifas.	1	
	Matricula de Arrendador.	2	
	Permiso para Espectáculos Públicos de Artes Escénicas en Escenarios no Habilitado	3	
	Permisos de Actividades (marchas, circuitos, etc.).	1	
	Permisos Temporales con Ocupación del Espacio Público en Épocas Tradicionales.	33	
Registro Extemporáneo de Defunción.	1		
TOTAL		4.074	4.074

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, Asesoría de Informática y Telemática, Dirección de Desarrollo Administrativo, Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo para la Gestión del Medio Ambiente, Secretaría de Salud, Secretaria de Vivienda, Secretaria de Valorización e Infraestructura Vial, Secretaria de Gobierno. Las dependencias que no presentan registro de ejes temáticos, son Dirección de Control Interno, Dirección de Control Disciplinario Interno, Dirección jurídica, Secretaria de Deportes
- ✓ Con respecto al cuatrimestre anterior se presenta una disminución en la aplicación de los ejes temáticos por parte de las dependencias pasando de 5.120 a 4.074 ejes temáticos aplicados.
- ✓ Se observa mayor aplicación de ejes temáticos en: Tesorería General (1541) Subdirección de Impuestos y Rentas (539), Salud Pública (1.120), Dagma (498)

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

1. El 20.54% de las solicitudes presentadas por los usuarios corresponde a solicitudes de Afiliación al régimen subsidiado. – Secretaria de Salud.
2. El 11.83% de las solicitudes presentadas por los usuarios corresponde a solicitudes de Prescripción Impuesto Predial. – Tesorería General
3. El 11.12% de las solicitudes presentadas por los usuarios corresponde a solicitudes de Estudio Ambiental de Proyectos, Obras o Actividades. - Dagma
4. El 10.06% corresponde a Solicitudes de Cancelación del Registro de Contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio. – Subdirección de Impuestos y Rentas.
5. El 6.55% corresponde a la solicitud de Revisión y Aplicación de Pago - Tesorería General

### **OBSERVACIONES GENERALES**

1. Para el primer cuatrimestre del año 2016, las dependencias con mejor desempeño en cuanto a la atención de las solicitudes recibidas son la Dirección de Control Interno, Dirección de Control Interno Disciplinario, Dirección Jurídica, Secretaria de Deporte y Recreación, y la Dirección de Desarrollo Administrativo, ya que han gestionado la atención de más del 98% de sus comunicaciones. Se encuentra en estado crítico la Secretaría de Educación con tan solo un 21.95% 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 86.30%, 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 prestadores de servicios. Por lo anterior, se requiere definir acciones que garanticen la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA GENERAL

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 abril de 2016 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](mailto:Sandra.parra@cali.gov.co)  
Teléfono contacto: 660 56 16