



INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (MAYO-AGOSTO 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 agosto 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

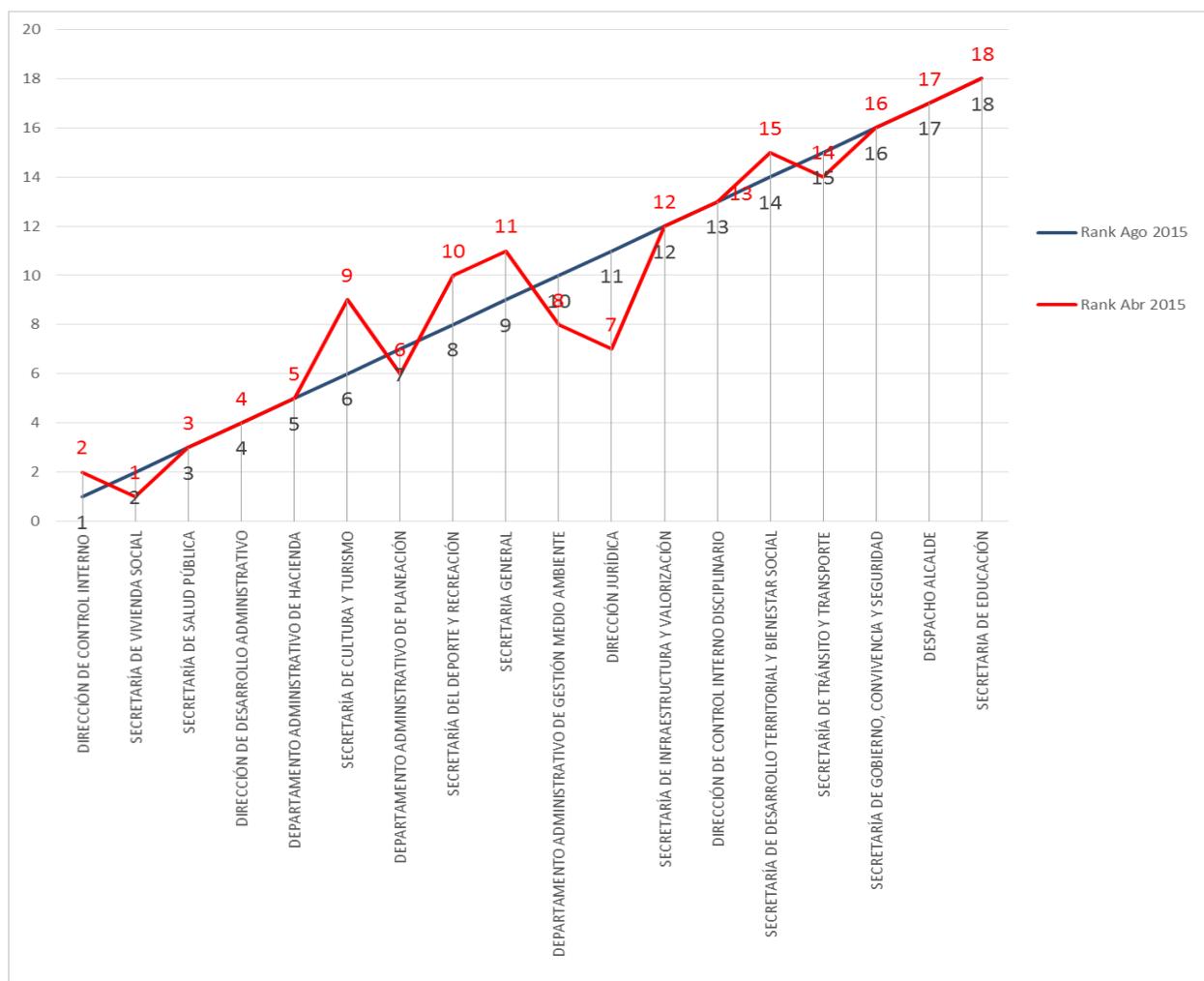
INDICADOR1 RESUMEN											
TOTAL RADICADOS ATENDIDOS / (TOTAL DE RADICADOS RECIBIDOS - SRDT)											
PERIODO: ENERO 1 DE 2012 - AGOSTO 31 DE 2015											
Dependencia	Total Recibidos	Total Atendidos	Atendidos a Tiempo	Sin Responder Dentro de Terminos (SRDT)	Vencidos sin Responder	Indicador: Total Atendidos / (Total Recibidos - SRDT)	Rank Ago 2015	Rank Jul 2015	Rank Jun 2015	Rank May 2015	Rank Abr 2015
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	150	149	130	0	1	99,33	1	1	1	1	2
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	18.905	18.716	11.400	32	157	99,17	2	2	2	2	1
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	18.227	17.951	13.638	82	194	98,93	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	17.796	17.527	11.613	60	209	98,82	4	4	4	4	4
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	60.022	57.555	29.997	314	2.153	96,39	5	5	5	5	5
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	663	621	454	1	41	93,81	6	7	7	7	9
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	46.044	42.648	34.751	222	3.174	93,07	7	6	6	6	6
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y RECREACIÓN	9.811	8.768	5.846	25	1.018	89,60	8	8	8	9	10
SECRETARIA GENERAL	3.105	2.767	2.194	10	328	89,40	9	9	9	10	11
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTE	39.234	33.995	19.722	191	5.048	87,07	10	11	11	11	8
DIRECCIÓN JURÍDICA	3.021	2.614	2.340	8	399	86,76	11	10	10	8	7
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	18.330	15.336	10.670	54	2.940	83,91	12	12	12	12	12
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	670	501	384	1	168	74,89	13	13	13	13	13
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	9.834	6.970	4.566	23	2.841	71,04	14	14	14	14	15
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	70.751	48.479	30.425	752	21.520	69,26	15	15	15	15	14
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	32.413	16.685	11.203	140	15.588	51,70	16	16	17	16	16
DESPACHO ALCALDE	373	173	117	0	200	46,38	17	17	16	17	17
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	21.720	4.294	1.532	55	17.371	19,82	18	18	18	18	18

Cuadro 1. Total Atendidos



- ✓ Ocupando el primer lugar se observa la Dirección de Control Interno, dependencia que ha gestionado la respuesta del 99.33% de las peticiones que los usuarios le han remitido.
- ✓ En un segundo lugar se encuentra la Secretaría de Vivienda Social, gestionando la respuesta del 99.17% de las peticiones recibidas.
- ✓ En tercer lugar se encuentra la Secretaría de Salud Pública, gestionando la respuesta del 98.93% de las peticiones recibidas.
- ✓ En cuarto lugar se encuentra la Dirección de Desarrollo Administrativo, gestionando la respuesta del 98.82% de las peticiones recibidas.
- ✓ En quinto lugar se encuentra el Departamento Administrativo de Hacienda, gestionando la respuesta del 96.39% de las peticiones recibidas.

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



Cuadro 2. Comparativo Rank Abril vs. Agosto de 2015

En esta gráfica se evidencian los cambios de Rank:

La Dirección de Control Interno subió un puesto, en abril se encontraba en el segundo lugar y para agosto se encuentra en el primero, pasó de atender el 98.52% al 99.33% de las peticiones que los usuarios le han remitido.

La Secretaría de Vivienda Social cayó un puesto, en abril se encontraba en el primer lugar y para agosto se encuentra en el segundo, pasó de atender el 99.47% al 99.17% de las peticiones que los usuarios le han remitido.



La Secretaría de Salud, continua en el tercer lugar, pero mejoró su porcentaje de atención, pasando de 98.3% al 98.93%.

La Dirección de Desarrollo Administrativo continua en el cuarto lugar, y registra un incremento en su porcentaje de atención, pasando del 97.25% al 98.82%.

El Departamento Administrativo de Hacienda continúa en el quinto lugar y registra un incremento en su porcentaje de atención, pasando del 94.59% al 96.39%.

Otras dependencias que mejoraron en el Rank son:

- ↑ Secretaría de Cultura y Turismo, pasó del puesto 9 al puesto 6. Mejoró su porcentaje de atención, pasando de 85.52% al 93.81%.
- ↑ Secretaría de Deporte y Recreación, pasó del puesto 10 al puesto 8. Mejoró su porcentaje de atención, pasando de 84.43% al 89.6%.
- ↑ Secretaría General, pasó del puesto 11 al puesto 9. Mejoró su porcentaje de atención, pasando de 83.77% al 89.40%.
- ↑ Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, paso del puesto 15 al puesto 14. Mejoró su porcentaje de atención, pasando de 63.45% al 71.04%.

Las dependencias que desmejoraron en el Rank son:

- ↓ Departamento Administrativo de Planeación, pasó del puesto 6 al puesto 7.
- ↓ Dirección Jurídica, pasó del puesto 7 al puesto 11.
- ↓ Secretaría de Tránsito y Transporte, pasó del puesto 14 al puesto 15

La Administración Central Municipal presentaba en abril un porcentaje de atención de las peticiones del 77.48%, para el mes de agosto se refleja un mejoramiento pasando a la atención del 80.52% 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 agosto 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.

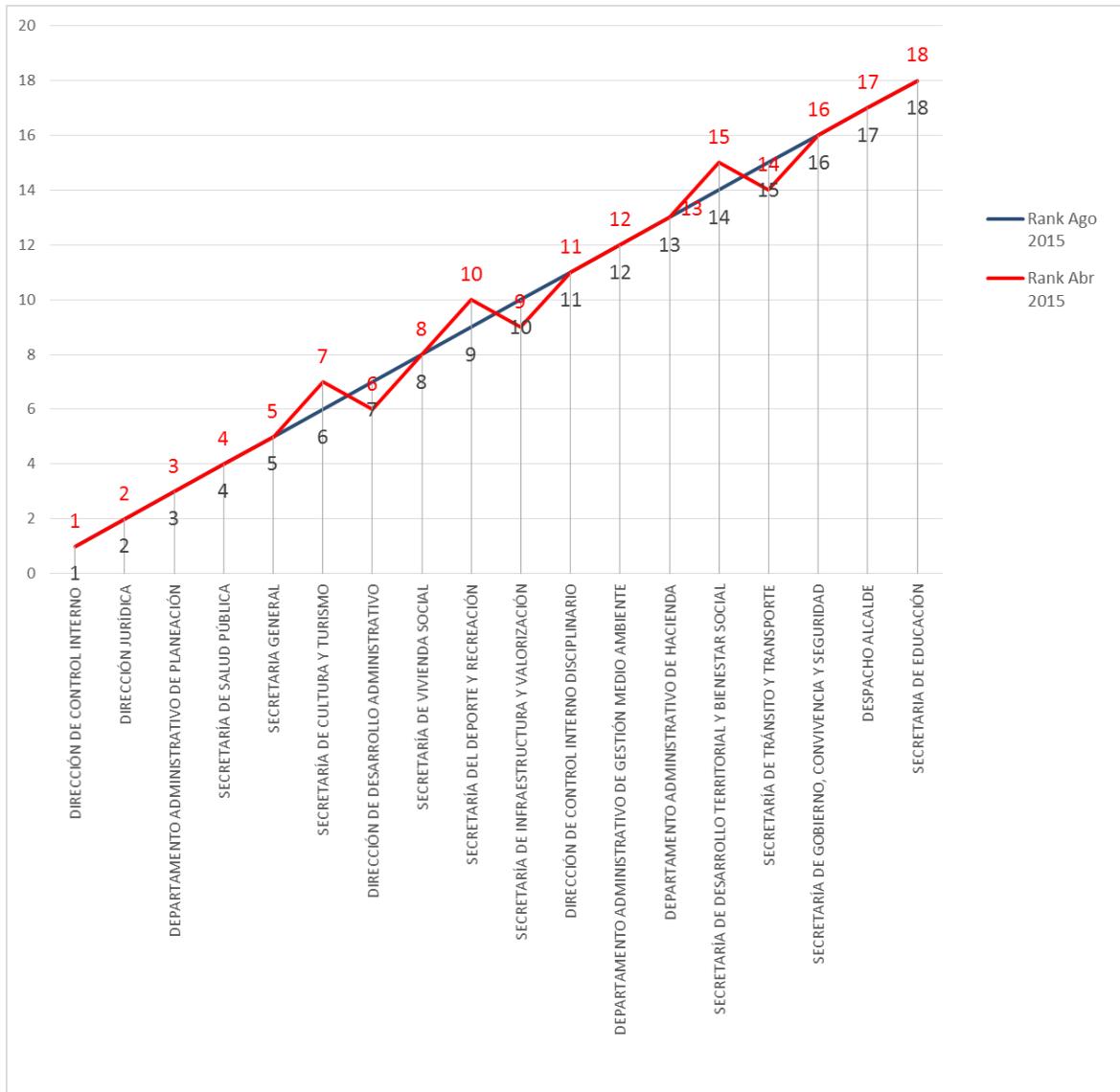


INDICADOR2 RESUMEN											
TOTAL RADICADOS ATENDIDOS A TIEMPO/ (TOTAL DE RADICADOS RECIBIDOS-SRDT)											
PERIODO: ENERO 1 DE 2012 - AGOSTO 31 2015											
Dependencia	Total Recibidos	Total Atendidos	Atendidos a Tiempo	Sin Responder Dentro de Terminos (SRDT)	Vencidos sin Responder	Indicador: Total Atendidos a Tiempo / (Total Recibidos-SRDT)	Rank Ago 2015	Rank Jul 2015	Rank Jun 2015	Rank May 2015	Rank Abr 2015
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	150	149	130	0	1	86,67	1	1	1	1	1
DIRECCIÓN JURÍDICA	3.021	2.614	2.340	8	399	77,66	2	2	2	2	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	46.044	42.648	34.751	222	3.174	75,84	3	3	3	3	3
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	18.227	17.951	13.638	82	194	75,16	4	4	4	4	4
SECRETARÍA GENERAL	3.105	2.767	2.194	10	328	70,89	5	5	5	5	5
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	663	621	454	1	41	68,58	6	6	6	6	7
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	17.796	17.527	11.613	60	209	65,48	7	7	7	7	6
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	18.905	18.716	11.400	32	157	60,40	8	8	9	8	8
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y RECREACIÓN	9.811	8.768	5.846	25	1.018	59,74	9	9	8	9	10
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	18.330	15.336	10.670	54	2.940	58,38	10	10	10	10	9
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	670	501	384	1	168	57,40	11	11	11	11	11
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTE	39.234	33.995	19.722	191	5.048	50,51	12	12	12	12	12
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	60.022	57.555	29.997	314	2.153	50,24	13	13	13	13	13
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	9.834	6.970	4.566	23	2.841	46,54	14	14	14	14	15
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	70.751	48.479	30.425	752	21.520	43,46	15	15	15	15	14
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	32.413	16.685	11.203	140	15.588	34,71	16	16	16	16	16
DESPACHO ALCALDE	373	173	117	0	200	31,37	17	17	17	17	17
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	21.720	4.294	1.532	55	17.371	7,07	18	18	18	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 86.67% de las peticiones que los usuarios le han remitido.
- ✓ En un segundo lugar se encuentra la Dirección Jurídica, gestionando la respuesta oportuna del 77.66% de las peticiones recibidas.
- ✓ En tercer lugar se encuentra el Departamento Administrativo de Planeación, gestionando la respuesta oportuna del 75.84% de las peticiones recibidas.
- ✓ En cuarto lugar se encuentra la Secretaría de Salud Pública, gestionando la respuesta oportuna del 75.16% de las peticiones recibidas.
- ✓ En quinto lugar se encuentra la Secretaría General, gestionando la respuesta oportuna del 70.89% de las peticiones recibidas.

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



Cuadro 4. Comparativo Rank Abril vs. Agosto 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 85.92% al 86.67% de las peticiones que los usuarios le han remitido.

La Dirección Jurídica continua en el segundo, pero presenta disminución en el porcentaje de atención oportuna, pasando del 81.03% al 77.66%.

El Departamento Administrativo de Planeación, continua en el tercer lugar, pero presenta disminución en el porcentaje de atención oportuna, pasando del 76.89% al 75.84%.

La Secretaría de Salud Pública continua en el cuarto lugar, y registra un incremento en su porcentaje de atención oportuna, pasando del 74.88% al 75.16%.

La Secretaría General continúa en el quinto lugar y registra un incremento en su porcentaje de atención oportuna, pasando del 65.13% al 70.89%.

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

- ↑ Secretaría de Cultura y Turismo, Mejoró su porcentaje de atención oportuna, pasando de 62.06% al 68.58%.
- ↑ La Dirección de Desarrollo Administrativo, Mejoró su porcentaje de atención oportuna, pasando de 63.37% al 65.48%.



- ↑ La Secretaría de Vivienda, Mejoró su porcentaje de atención oportuna, pasando de 58.49% al 60.40%.
- ↑ Secretaría de Deporte y Recreación, Mejoró su porcentaje de atención, pasando de 57.21% al 59.74%.
- ↑ El Departamento Administrativo de hacienda, Mejoró su porcentaje de atención oportuna, pasando de 48.81% al 50.24%.
- ↑ Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, Mejoró su porcentaje de atención oportuna, pasando de 41.20% al 46.54%.
- ↓ El Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, disminuyó su porcentaje de atención oportuna, pasando de 51.5% al 50.51%.

La Administración Central Municipal presentaba en abril un porcentaje de atención oportuna de las peticiones del 54.34%, para el mes de agosto se refleja un mejoramiento pasando al 56.67%. Se evidencia un porcentaje muy 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 Mayo – Agosto de 2015

RESPUESTAS POR DEPENDENCIA	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA			
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
DESPACHO ALCALDE	23	8	7	9
SECRETARÍA GENERAL	4	4	6	5
Asesoría en Informática y Telemática	46	18	0	10
Desepaz	13	17	11	14
Asesoría en Comunicaciones	21	0	11	5
Asesoría en Protocolo y Relaciones Publicas	46	0	0	0
Asesoría en Participación Ciudadana	16	42	17	0
Asesoría en Inclusión de Genero	0	19	0	0
DIRECCIÓN JURÍDICA	0	0	23	0
Subdirección Técnica	20	10	21	21
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	12	5	11	8
Subdirección de Recurso Humano	13	18	9	13
Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles	14	16	14	16
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	28	6	8	20
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	16	8	12	7
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	22	25	7	22
Subdirección de Impuestos y Rentas	36	46	25	48
Subdirección de Finanzas Públicas	16	17	19	8
Tesorería General	12	15	15	18
Contabilidad	10	26	10	15
Catastro	22	24	17	20
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	8	9	6	11
Subdirección de Desarrollo Integral	13	13	9	10
Subdirección del Plan de Ordenamiento Territorial y Servicios Públicos	10	13	12	13
Subdirección de Ordenamiento Urbanístico	17	20	14	16
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTE	30	34	18	27



RESPUESTAS POR DEPENDENCIA	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA			
	MAY O	JUNI O	JULIO	AGOST O
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	7	40	0	19
Subsecretaría de Desarrollo Pedagógico	19	15	12	22
Subsecretaría para la Dirección y Administración de los Recursos	15	19	10	29
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	17	18	13	16
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	18	18	13	19
CALI 2	31	0	0	0
CALI 4	45	0	0	5
CALI 5	11	0	11	16
CALI 6	13	0	0	15
CALI 7	0	0	28	27
CALI 8	25	0	0	0
CALI 10	0	5	0	10
CALI 11	21	0	0	0
CALI 12	0	0	0	32
CALI 13	0	15	23	12
CALI 14	0	15	27	0
CALI 15	24	80	22	75
CALI 16	0	0	14	56
CALI 17	12	26	28	17
CALI 18	11	0	0	0
CALI 19	1	51	20	13
CALI 20	0	28	8	29
CALI 21	0	40	31	12
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	16	11	16	22
Subsecretaría de Renovación Urbana y Proyectos Especiales	13	11	11	7
Subsecretaría de Proyectos Básicos y Asociativos de Vivienda	10	10	17	15
Subsecretaría de Mejoramiento Urbano y Regularización de predios	11	10	8	12
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	10	14	17	14
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	4	15	3	0
Subsecretaría de Infraestructura y Mantenimiento Vial	17	21	16	19
Subsecretaría de Apoyo Técnico	19	20	16	14
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	16	19	12	17
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	10	11	7	6
Subsecretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	24	24	16	25
Subsecretaría de Policía y Justicia	13	10	9	9
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y RECREACIÓN	13	13	12	17
Asesoría asuntos étnicos y afrodescendientes	1	0	0	0
DIAS PROMEDIO DE ATENCION DE LA ENTIDAD	21	23	14	20

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

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	ACUMULADO	%
AccionCumplimiento	1	0	4	1	6	0%
AccionPopular	1	5	3	3	12	0%
Otros	6.692	6.724	8.058	6.408	27.882	37%
Peticion_Consulta	190	255	250	213	908	1%
Peticion_Documentos	652	825	609	824	2.910	4%
Peticion_General	9.416	9.476	10.326	8.892	38.110	51%
Queja	262	273	315	243	1.093	1%
Reclamo	46	37	50	30	163	0%
Recurso_Apelacion	7	8	12	11	38	0%
Recurso_Reposicion	54	74	78	62	268	0%
Tutela	947	974	1.050	1.100	4.071	5%
TOTAL COMUNICACIONES RADICADAS	18.268	18.651	20.755	17.787	75.461	100%

Cuadro 4. Tipo de Documentos

Entre mayo y agosto de 2015 se han registrado 75.461 comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, de las cuales el 56% corresponde a PETICIONES, el 1% a QUEJAS y menos del 1% son RECLAMOS. El 37% 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.

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 mayo a agosto de 2015 han registrado ejes temáticos en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Ver cuadro 5

DEPENDENCIA	EJES TEMATICOS	CANTIDAD	TOTAL
DIRECCIÓN JURÍDICA	Estado procesos Concursales	1	1
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	Certificación laboral o de prestación de servicios	1	3
	Tutela	1	
	Oficio juzgados	1	
Subdirección de Recurso Humano	Derechos de petición	1	4
	Pago obligaciones	1	
	Oficio juzgados	1	
	Facilidades de Pago para Impuesto Predial Unificado e Industria y Comercio.	1	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	Derecho de petición	1	4
	Expedición de certificación de pago	1	
	Boletín de deudores morosos	1	
	Certificado de Paz y Salvo de Impuesto Predial Unificado	1	
Subdirección de Impuestos y Rentas	Rectificación de Nomenclatura.	1	272
	Exoneración del Impuesto de Industria y Comercio.	1	
	Certificaciones bancarias	1	
	Certificación de paz y salvo de impuesto predial unificado	1	
	Aplicación de estado de cuenta	1	
	Prescripción de Impuesto Predial	2	
	Impuesto Predial Unificado	2	
	Estado procesos Concursales	2	
	Copias de los Actos Administrativos.	2	
	solicitudes varias	2	
	Certificado de Paz y Salvo de Impuesto Predial Unificado	3	
	Consulta Estado de Cuenta de Impuestos, Contribuciones y Rentas Varias.	3	
	Impuesto de Industria y Comercio y su Complementario de Avisos y Tableros.	8	
	Facilidades de Pago para Impuesto Predial Unificado e Industria y Comercio.	11	
	Prescripción Impuesto Predial	16	
	Derechos de petición	25	
	Prescripción Impuesto de Industria y Comercio	28	
	Devolución y/o Compensación de Saldos a favor por Conceptos de Impuestos.	32	
	Boletín de deudores morosos	33	
	Cancelación del Registro de Contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio.	98	
Catastro	Incorporación de mejora en terreno ajeno.	1	409
	Englobe y Desenglobe de dos o mas Predios.	13	
	Rectificación de Áreas y Linderos.	7	
	Rectificación de Estrato Socioeconómico.	1	
	Rectificación de datos Jurídicos del Propietario.	1	
	Revisión de Avalúo Catastral de un Predio.	118	
	Consulta de la Base de Datos Catastral.	48	
	Servicios Cartográficos.	213	
	Quejas o reclamos sobre demoras o falta de intervención en componentes de salud ambiental.	1	
	Silencio Administrativo	1	
	Boletín de deudores morosos	1	
	Certificación de paz y salvo de impuesto predial unificado	2	
	Derechos de petición	2	



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA GENERAL

DEPENDENCIA	EJES TEMATICOS	CANTIDAD	TOTAL
Tesorería General	Impuesto de Industria y Comercio y su Complementario de Avisos y Tableros.	1	1894
	Respuestas de Entidades Financieras	1	
	Autorización Ingreso Bancario	1	
	Reorganización	1	
	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	1	
	Solicitud Comprobantes de Egreso	1	
	Recurso de apelación – Exoneraciones	1	
	Solicitudes varias	1	
	Expedición de certificación de pago	2	
	Exoneraciones	2	
	Medios Magnéticos.	3	
	Liquidaciones Privadas	3	
	Copias de los Actos Administrativos.	4	
	Tutela	5	
	Pago obligaciones	6	
	Confirmación de saldo de cuentas bancarias	6	
	Insolvencia persona natural no comerciante	6	
	Solicitudes, Informes y/o proyectos cuotas partes pensionales	9	
	Recurso de Reposición	10	
	solicitud pac	12	
	Boletín de deudores morosos	12	
	Excepciones Mandamiento de pago Industria y Comercio	17	
	Certificación de Pago de Impuestos, Contribuciones y Rentas Varias.	21	
	Certificado de Paz y Salvo de Impuesto Predial Unificado	24	
	Reporte y apertura de cuenta bancaria	28	
	Facilidades de Pago para Impuesto Predial Unificado e Industria y Comercio.	31	
	Desembargos	31	
	Certificación de paz y salvo de impuesto predial unificado	39	
	Excepciones Mandamiento de pago Predial	44	
	Oficio juzgados	58	
Certificaciones bancarias	49		
Estado procesos Concursales	462		
Prescripción Impuesto Predial	744		
Prescripción Impuesto de Industria y Comercio	98		
Embargos	79		
Derechos de petición	81		
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Reporte y apertura de cuenta bancaria	1	2
	Embargos	1	
Subsecretaría para la Dirección y Administración de los Recursos	Oficio juzgados	3	8
	Oficios exoneración gravámenes de movimientos financieros	1	
	Embargos	4	
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	Permiso de Emisión de Ruido.	1	1
Subsecretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	Permisos Temporales con Ocupación del Espacio Público en Épocas Tradicionales.	95	103
	Asignación de Delegados a Juegos de Azar.	7	
	Boletín de deudores morosos	1	
Subsecretaría de Policía y Justicia	Atención casos sociales por demanda de la comunidad beneficiada de los programas y proyectos de la Secretaría de Vivienda Social.	2	2



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA GENERAL

DEPENDENCIA	EJES TEMATICOS	CANTIDAD	TOTAL
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	Salud Sexual y Reproductiva	1	1
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	Programa Tuberculosis	1	318
	Oficio juzgados	1	
	Solicitud de información , educación y comunicación sobre enfermedades trasmitidas por vectores	1	
	Solic de información, educación cumplimiento de requisitos sanitarios y técnicos del funcionamiento de sistemas de almacenamiento agua consumo humano	1	
	Accesibilidad en la prestación de servicios de salud	1	
	Calidez en la prestación del servicio	1	
	Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI)	5	
	Estilos de Vida Saludable	6	
	Seguridad Alimentaria y Nutricional	7	
	Salud Oral	6	
	Promoción Social	6	
	Solicitud de información de comportamiento de eventos de interés en salud pública	3	
	Soporte técnico a operación y mantenimiento da acueducto y alcantarillado	6	
	Salud Sexual y Reproductiva	9	
	Atención Primaria a la Primera Infancia (AIEPI)	10	
	Salud Mental	19	
	Concepto sanitario	123	
	Quejas o reclamos sobre demoras o falta de intervención en componentes de salud ambiental.	12	
	Afiliación al régimen subsidiado	76	
	Solicitud de información o intervención en obras de aguas residuales domésticas	9	
Otros relacionados con salud pública	15		
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	Legalización de Predios.	4	18
	Seguimiento adecuado uso del subsidio en los programas y proyectos de la secretaría de Vivienda Social.	3	
	Atención casos sociales por demanda de la comunidad beneficiada de los programas y proyectos de la Secretaría de Vivienda Social.	1	
	Reubicación.	8	
	Vivienda Gratis	1	
	Boletín de deudores morosos	1	
Subsecretaría de Mejoramiento Urbano y Regularización de predios	Legalización de Predios.	107	162
	Certificado de Adjudicación.	54	
	,	1	
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN			
Subsecretaría de Apoyo Técnico	Certificado de Paz y Salvo de Impuesto Predial Unificado	1	4
	Pago obligaciones	1	
	Boletín de deudores morosos	2	
TOTAL			3206

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: Dirección Jurídica, Desarrollo Administrativo, Departamento Administrativo de Hacienda, Secretaría de Vivienda, Educación, Infraestructura Vial, Gobierno, Bienestar Social, Salud. Las dependencias que no presentan registro de ejes temáticos, son Secretaría de Cultura, Tránsito, Dagma, Dirección de Control Interno, Dirección de Control Disciplinario Interno, Depto. Administrativo de Planeación y Secretaría General por encontrarse ajustando los ejes temáticos existentes.
- ✓ Con respecto al cuatrimestre anterior se presenta un aumento en la aplicación de los ejes temáticos por parte de las dependencias pasando de 627 a 3206 ejes temáticos aplicados.
- ✓ Se observa mayor aplicación de ejes temáticos en: Tesorería General (1894) Catastro (409), Subdirección de Impuestos y Rentas (272), Salud Pública (318) Subsecretaría de Mejoramiento Urbano y Regularización de Predios (162), Subsecretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana (103)

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

1. El 23.21% de las solicitudes presentadas por los usuarios corresponde a solicitudes de Prescripción Impuesto Predial. – Tesorería General.
2. El 14.41% de las solicitudes presentadas por los usuarios corresponde a solicitudes de Estado de Procesos Concursales – Tesorería General.
3. El 6.64% corresponde a la solicitud de Servicios Cartográficos. – Catastro.
4. El 3.84% corresponde a la solicitud de Concepto Sanitario. – Secretaría de Salud.
5. El 3.68% corresponde a la solicitud de Revisión de Avalúo Catastral de un predio. - Catastro

OBSERVACIONES GENERALES

1. Para el segundo cuatrimestre del año 2015, las dependencias con mejor desempeño en cuanto a la atención de las solicitudes recibidas son la Dirección de Control Interno, Secretaría de Vivienda, Secretaría de Salud, Dirección de Desarrollo Administrativo y Departamento Administrativo de Hacienda, ya que han gestionado la atención de más del 96% de sus comunicaciones. Se encuentra en estado crítico la Secretaría de Educación 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 86.67%, 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.



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 agosto 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