



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

DEPENDENCIA	Total Recibidos	Total Atendidos	Atendidos a Tiempo	Sin Responder Dentro de Términos (SRDT)	Vencidos sin Responder	Porcentaje Total Atendidos / (Total Recibidos-SRDT)	Ranking Abr 2015
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	17335	17132	10074	112	91	99,47	1
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	139	133	116	4	2	98,52	2
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	14841	14283	10880	312	246	98,31	3
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	15838	15239	9930	169	430	97,26	4
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	51392	46909	24206	1804	2679	94,60	5
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	37260	34348	28058	770	2142	94,13	6
DIRECCIÓN JURÍDICA	2835	2469	2235	77	289	89,52	7
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTE	35945	30321	18237	535	5089	85,63	8
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	611	514	373	10	87	85,52	9
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y RECREACIÓN	9197	7709	5224	67	1421	84,44	10
SECRETARIA GENERAL	2681	2153	1674	111	417	83,77	11
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	16385	13466	9307	251	2668	83,46	12
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	647	464	351	14	169	73,30	13
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	58263	39432	24628	1363	17468	69,30	14
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	10230	6431	4176	96	3703	63,46	15
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	33159	14249	9290	380	18530	43,47	16
DESPACHO ALCALDE	484	150	97	4	330	31,25	17
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	20653	3958	1361	70	16625	19,23	18

Cuadro 1. Total Atendidos



- ✓ Ocupando el primer lugar se observa la Secretaría de Vivienda Social, dependencia que ha gestionado la respuesta del 99.47% de las peticiones que los usuarios le han remitido.
- ✓ En un segundo lugar se encuentra la Dirección de Control Interno, gestionando la respuesta del 98.52% de las peticiones recibidas.
- ✓ En tercer lugar se encuentra la Secretaría de Salud Pública, gestionando la respuesta del 98.31% de las peticiones recibidas.
- ✓ En cuarto lugar se encuentra la Dirección de Desarrollo Administrativo, gestionando la respuesta del 97.26% de las peticiones recibidas.
- ✓ En quinto lugar se encuentra el Departamento Administrativo de Hacienda, gestionando la respuesta del 94.6% de las peticiones recibidas.

### PETICIONES ATENDIDAS A TIEMPO

El cuadro No. 2 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 2015.

El cuadro enunciado describe: Total de comunicaciones recibidas, total de comunicaciones atendidas, comunicaciones atendidas dentro de los términos de ley, cantidad de comunicaciones pendientes por atender sin términos vencidos y comunicaciones sin responder con 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.

Dependencia	Total Recibidos	Total Atendidos	Atendidos a Tiempo	Sin Responder Dentro de Terminos (SRDT)	Vencidos sin Responder	Total Atendidos a Tiempo / (Total Recibidos-SRDT)	Ranking Abr 2015
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	139	133	116	4	2	85,93	1
DIRECCIÓN JURÍDICA	2835	2469	2235	77	289	81,04	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	37260	34348	28058	770	2142	76,89	3
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	14841	14283	10880	312	246	74,88	4
SECRETARIA GENERAL	2681	2153	1674	111	417	65,14	5
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	15838	15239	9930	169	430	63,37	6
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	611	514	373	10	87	62,06	7
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	17335	17132	10074	112	91	58,49	8
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	16385	13466	9307	251	2668	57,69	9
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y RECREACIÓN	9197	7709	5224	67	1421	57,22	10
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	647	464	351	14	169	55,45	11
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTE	35945	30321	18237	535	5089	51,50	12
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	51392	46909	24206	1804	2679	48,81	13
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	58263	39432	24628	1363	17468	43,28	14
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	10230	6431	4176	96	3703	41,21	15
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	33159	14249	9290	380	18530	28,34	16
DESPACHO ALCALDE	484	150	97	4	330	20,21	17
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	20653	3958	1361	70	16625	6,61	18

Cuadro 2. Total Atendidos a Tiempo



- ✓ Ocupando el primer lugar se observa a la Dirección de Control Interno, dependencia que ha gestionado la respuesta oportuna del 85.93% de las peticiones que los usuarios le han remitido.
- ✓ En un segundo lugar se encuentra la Dirección Jurídica, gestionando la respuesta oportuna del 81.04% de las peticiones recibidas.
- ✓ En tercer lugar se encuentra el Departamento Administrativo de Planeación, gestionando la respuesta oportuna del 76.89% de las peticiones recibidas.
- ✓ En cuarto lugar se encuentra la Secretaria de Salud Pública, gestionando la respuesta oportuna del 74.88% de las peticiones recibidas.
- ✓ En quinto lugar se encuentra la Secretaría General, gestionando la respuesta oportuna del 65.14% de las peticiones recibidas.

### **DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA**

La Administración municipal de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto 01 de 1984 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 detalla los días promedio de respuesta que cada una de las dependencias ha utilizado para atender las solicitudes presentadas por los usuarios durante el periodo comprendido entre Enero - Abril de 2015

RESPUESTAS POR DEPENDENCIA	Radicado padre desde diciembre 2014			
	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
DESPACHO ALCALDE	4	0	10	4
SECRETARIA GENERAL	14	8	7	2
Asesoría en Informática y Telemática	21	13	0	0
Desepaz	6	7	11	15
Asesoría en Comunicaciones	0	0	7	15
Asesoría en Territorios de Inclusion y Oportunidades	0	0	42	22
Asesoría en Participación Ciudadana	0	2	6	0
Subdirección Técnica	18	24	14	17
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	5	4	5	6
Subdirección de Recurso Humano	16	13	14	20
Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles	10	8	14	18
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	0	0	5	25
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	13	7	9	19
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	20	16	25	16
Subdirección de Impuestos y Rentas	21	27	37	34
Subdirección de Finanzas Públicas	7	31	11	2
Tesorería General	18	23	30	16
Contabilidad	11	10	13	8
Catastro	12	14	20	27
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	10	3	5	7
Subdirección de Desarrollo Integral	15	17	19	15
Subdirección del Plan de Ordenamiento Territorial y Servicios Público	17	13	9	12
Subdirección de Ordenamiento Urbanístico	10	14	19	17
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTE	15	17	24	32
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	11	15	25	16
Subsecretaría de Desarrollo Pedagógico	0	0	44	105
Subsecretaría para la Dirección y Administración de los Recursos	0	36	35	13
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	12	14	16	20



RESPUESTAS POR DEPENDENCIA	Radicado padre desde diciembre 2014			
	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	11	11	18	20
CALI 1	18	12	0	0
CALI 2	0	0	0	15
CALI 4	0	0	0	22
CALI 5	0	21	55	0
CALI 6	0	27	55	9
CALI 8	0	12	0	4
CALI 10	53	0	47	0
CALI 11	0	0	14	24
CALI 12	0	8	2	4
CALI 14	0	17	32	0
CALI 15	14	9	33	0
CALI 17	8	0	17	0
CALI 18	0	0	87	0
CALI 19	0	12	63	72
CALI 20	0	1	5	8
CALI 21	7	0	25	30
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	16	16	15	18
Subsecretaría de Renovación Urbana y Proyectos Especiales	14	10	10	6
Subsecretaría de Proyectos Basicos y Asociativos de Vivienda	6	18	11	13
Subsecretaría de Mejoramiento Urbano y Regularización de predios	7	10	10	13
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	20	17	11	20
Subsecretaría de Infraestructura y Mantenimiento Vial	17	17	15	19
Subsecretaría de Apoyo Técnico	19	22	21	24
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	18	25	30	38
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	12	10	8	9
Subsecretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	15	12	19	28
Subsecretaría de Policía y Justicia	14	15	8	7
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y RECREACIÓN	14	12	12	21
Asesoría asuntos etnicos y afrodescendientes	17	0	0	0
PROMEDIO ADMINISTRACION CENTRAL MUNICIPAL	15	17	22	24

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.

### 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



	<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>	<i>Abril</i>	<i>ACUMULADO</i>	<i>%</i>
AccionCumplimiento	1	0	0	0	1	0%
AccionPopular	3	7	1	1	12	0%
Otros	5.268	7.030	7.617	7.217	27.132	39%
Peticion_Consulta	124	179	151	170	624	1%
Peticion_Documentos	174	189	230	387	980	1%
Peticion_General	7.190	8.483	11.255	9.928	36.856	53%
Queja	207	266	355	253	1.081	2%
Reclamo	4	3	2	54	63	0%
Recurso_Apelacion	5	4	8	7	24	0%
Recurso_Reposicion	11	20	52	28	111	0%
Tutela	629	766	872	973	3.240	5%
TOTAL COMUNICACIONES RADICADAS	13.616	16.947	20.543	19.018	70.124	100%

Cuadro 4. Tipo de Documentos

Entre enero y abril de 2015 se han registrado 70.124 comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, de las cuales el 55% corresponde a PETICIONES, el 2% a QUEJAS y menos del 1% son RECLAMOS. El 39% de las comunicaciones recibidas son informativas, es decir, que no requieren que la Administración produzca respuesta.

### 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.

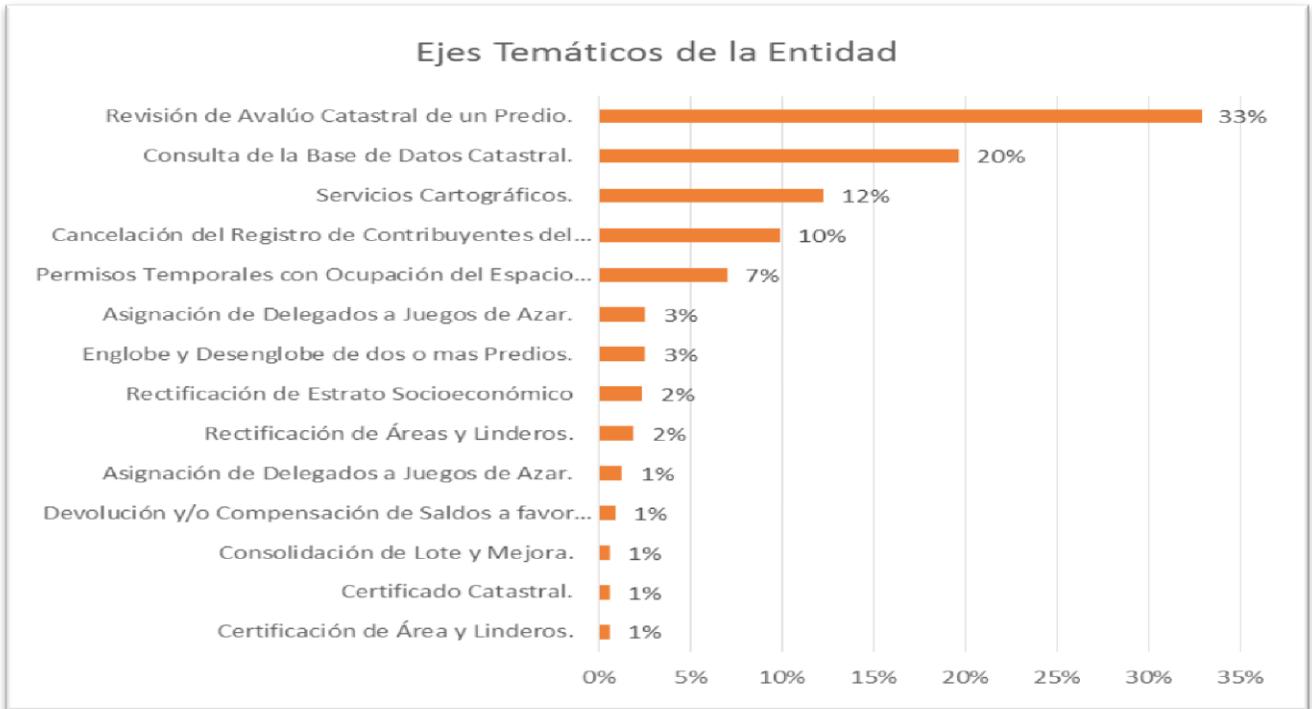
En el siguiente cuadro se identifican las dependencias que al mes de Abril 2015 han registrado ejes temáticos en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Ver cuadro 5

DEPENDENCIA	EJES TEMATICOS	CANTIDAD	TOTAL
SECRETARÍA GENERAL	Impuesto de Industria y Comercio y su Complementario de Avisos y Tableros.	1	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	Impuesto de Industria y Comercio y su Complementario de Avisos y Tableros.	1	1
Subdirección de Impuestos y Rentas	Certificación de Pago de Impuestos, Contribuciones y Rentas Varias.	1	74
	Consulta Estado de Cuenta de Impuestos, Contribuciones y Rentas Varias.	1	
	Impuesto de Industria y Comercio y su Complementario de Avisos y Tableros.	2	
	Rectificación de Estrato Socioeconómico.	2	
	Devolución y/o Compensación de Saldos a favor por Conceptos de Impuestos.	6	
	Cancelación del Registro de Contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio.	62	



DEPENDENCIA	EJES TEMATICOS	CANTIDAD	TOTAL
Catastro	Cambios producidos por la Inscripción de Predios o Mejoras por Edificaciones no Declaradas u Omitidas durante el Proceso de Formación o Actualización	1	470
	Copias de los Actos Administrativos.	1	
	Impuesto Predial Unificado.	1	
	Inscripción de la Propiedad Horizontal.	1	
	Rectificación de datos Jurídicos del Propietario.	1	
	Recurso de Reposición	1	
	Incorporación de Obras Físicas en los Predios.	3	
	Certificación de Área y Linderos.	4	
	Certificado Catastral.	4	
	Consolidación de Lote y Mejora.	4	
	Rectificación de Áreas y Linderos.	12	
	Rectificación de Estrato Socioeconómico	15	
	Englobe y Desenglobe de dos o mas Predios.	16	
	Servicios Cartográficos.	77	
	Consulta de la Base de Datos Catastral.	123	
Revisión de Avalúo Catastral de un Predio.	206		
SECRETARIA DE SALUD	Certificado Sanitario.		3
SECRETARIA DE VIVIENDA	Reubicación	1	7
	Caracterización de Asentamientos Humanos de Desarrollo Incompleto (AHD) en la ciudad de Cali.	1	
	Legalización de Predios.	2	
	Subsidio Municipal de Vivienda de Interés Social.	3	
SECRETARÍA DE GOBIERNO	Concepto Previo para la Operación de Juegos de Suerte y Azar en la Modalidad de Juegos Localizados.	1	10
	Permisos Temporales con Ocupación del Espacio Público en Épocas Tradicionales	1	
	Asignación de Delegados a Juegos de Azar.	8	
Subsecretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	Asignación de Delegados a Juegos de Azar.	16	60
	Permisos Temporales con Ocupación del Espacio Público en Épocas Tradicionales	44	
Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles	Consulta de la Base de Datos Catastral.		1
			<b>627</b>

Cuadro 5. Ejes Temáticos



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

- El 33% corresponde a solicitudes de Revisión de Avalúo Catastral de un predio.
- El 20% corresponde a la consulta de la Base de Datos Catastral.
- El 12% corresponde a la solicitud de Servicios Cartográficos.
- El 10% corresponde a la solicitud de Cancelación del Registro de Contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio.
- El 7% corresponde a solicitud de Permisos Temporales con Ocupación del Espacio Público en Épocas Tradicionales.

### **OBSERVACIONES GENERALES**

1. Las dependencias con mejor desempeño en cuanto a la atención de las solicitudes recibidas son la Secretaría de Vivienda, Dirección de Control Interno, Secretaría de Salud, Dirección de Desarrollo Administrativo, Departamento Administrativo de Hacienda y el Departamento Administrativo de Planeación, ya que han gestionado la atención de más del 94% 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 85.93%, incurriendo en el riesgo de no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y congestionar el aparato judicial con la acción de tutela en la Administración Central Municipal, con repercusión en posibles 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 abril de 2015 el Departamento Administrativo de Hacienda a través de la Subdirección de Catastro y de Rentas han realizado el ejercicio de selección con mayor regularidad.