



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

INDICADOR 1 RESUMEN								
TOTAL RADICADOS ATENDIDOS / (TOTAL DE RADICADOS RECIBIDOS - SRDT)								
PERIODO: ENERO 1 DE 2012 - AGOSTO 31 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 Ago 2016	Rank Abr 2016
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	220	220	188	0	0	100,00	1	1
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y RECREACIÓN	10.851	10.851	7.416	0	0	100,00	1	4
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	23.871	23.850	15.743	2	19	99,92	2	6
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	30.055	30.005	23.941	7	43	99,86	3	7
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	691	690	550	0	1	99,86	4	2
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	27.440	27.347	19.579	33	60	99,78	5	5
DIRECCIÓN JURÍDICA	3.059	3.048	2.566	4	7	99,77	6	3
SECRETARÍA GENERAL	4.300	4.288	3.402	2	10	99,77	7	8
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	65.551	63.811	49.428	122	1.618	97,53	8	10
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	14.206	13.819	6.888	15	372	97,38	9	16
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	1.288	1.252	966	2	34	97,36	10	9
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	85.889	83.040	42.274	109	2.740	96,81	11	11
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	21.877	20.922	14.295	20	935	95,72	12	13
SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	687	646	461	3	38	94,44	13	12
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	107.019	96.923	46.201	324	9.772	90,84	14	15
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTE	47.579	43.078	24.080	87	4.414	90,71	15	14
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	32.544	28.895	17.635	36	3.613	88,89	16	18
DESPACHO ALCALDE	463	355	215	1	107	76,84	17	17
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	20.289	5.446	2.111	25	14.818	26,88	18	19

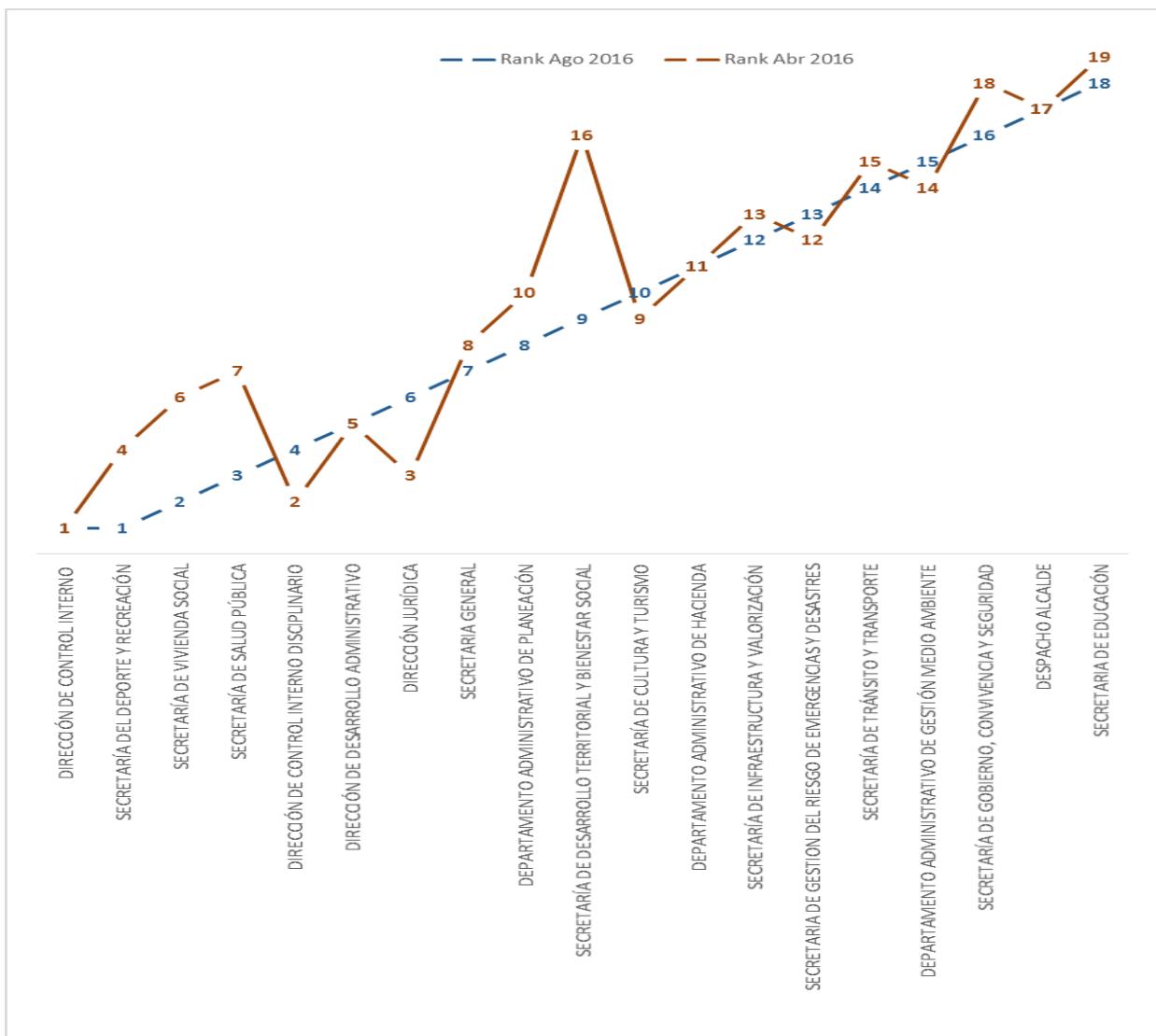
Cuadro 1. Total Atendidos



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA GENERAL

- ✓ Ocupando el primer lugar se observa la Dirección de Control Interno y la Secretaria del Deporte y Recreación, dependencias que han gestionado la respuesta del 100% de las peticiones que los usuarios le han remitido.
- ✓ En un segundo lugar se encuentra la Secretaria de Vivienda Social, gestionando la respuesta del 99,92% de las peticiones recibidas.
- ✓ En tercer lugar se encuentra la Secretaría de Salud Pública, gestionando la respuesta del 99,86% de las peticiones recibidas.
- ✓ En cuarto lugar se encuentra la Dirección de Control Interno Disciplinario, gestionando la respuesta del 99,86% de las peticiones recibidas.
- ✓ En quinto lugar se encuentra la Dirección de Desarrollo Administrativo, gestionando la respuesta del 99,78% de las peticiones recibidas.

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



Cuadro 2. Comparativo Rank Agosto 2016 vs. Abril de 2016



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA GENERAL

En esta gráfica se evidencian los cambios de Rank:

La Dirección de Control Interno sostuvo su puesto, en abril de 2016 se encontraba en el primer lugar y para agosto de 2016 se encuentra en el primer puesto, se sostiene con la atención del 100% de las peticiones que los usuarios le han remitido.

La Secretaria del Deporte y Recreación mejoró varios puestos, en abril de 2016 se encontraba en el cuarto lugar y para agosto de 2016 se encuentra en el primer lugar compartiendo puesto con la Dirección de Control Interno, atendió 100% de las peticiones que los usuarios le han remitido

La Secretaria de Vivienda Social también mejoró varios puestos, en abril de 2016 se encontraba en el sexto lugar y para agosto de 2016 se encuentra en el segundo puesto, atendiendo el 99,92% de las peticiones que los usuarios le han remitido.

La Secretaría de Salud Pública mejoró varios puestos, en abril de 2016 se encontraba en el séptimo lugar y para agosto de 2016 se encuentra en el tercer puesto, atendió 99,86% de las peticiones que los usuarios le han remitido.

La Dirección de Control Interno Disciplinario bajó del segundo lugar al cuarto puesto, registra un cambio en su porcentaje de atención.

La Dirección de Desarrollo Administrativo se mantiene en el quinto lugar con un 99,78% de peticiones atendidas que los usuarios le han remitido.

Otras dependencias que mejoraron en el Rank son:

- ↑ Secretaria General, pasó del puesto 8 al puesto 7, mejoró su porcentaje de atención, pasando de 98% al 99,77%.
- ↑ Departamento Administrativo de Planeación Municipal, pasó del puesto 10 al puesto 8. Mejoró su porcentaje de atención, pasando de 93% al 97%
- ↑ Secretaria de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, pasó del puesto 16 al puesto 9, mejoró su porcentaje de peticiones atendidas del 81% al 97%.

Las dependencias que desmejoraron en el Rank son:

- ↓ Dirección Jurídica, pasó del puesto 3 al puesto 6.
- ↓ Departamento Administrativo de Hacienda, pasó del puesto 11 al puesto 12.
- ↓ Secretaria 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 89%, para el mes de agosto se refleja un mejoramiento pasando a la atención del 92.23% 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 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 agosto.

INDICADOR2 RESUMEN								
TOTAL RADICADOS ATENDIDOS A TIEMPO/ (TOTAL DERADICADOS RECIBIDOS-SRDT)								
PERIODO: ENERO 1 DE 2012 - AGOSTO 31 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 Ago 2016	Rank Abr 2016
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	220	220	188	0	0	85,45	1	1
DIRECCIÓN JURÍDICA	3.059	3.048	2.566	4	7	83,99	2	2
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	30.055	30.005	23.941	7	43	79,68	3	4
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	691	690	550	0	1	79,59	4	3
SECRETARIA GENERAL	4.300	4.288	3.402	2	10	79,15	5	5
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	65.551	63.811	49.428	122	1.618	75,54	6	6
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	1.288	1.252	966	2	34	75,12	7	7
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	27.440	27.347	19.579	33	60	71,44	8	8
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y RECREACIÓN	10.851	10.851	7.416	0	0	68,34	9	9
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	687	646	461	3	38	67,40	10	12
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	23.871	23.850	15.743	2	19	65,96	11	10
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	21.877	20.922	14.295	20	935	65,40	12	11
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	32.544	28.895	17.635	36	3.613	54,25	13	18
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTE	47.579	43.078	24.080	87	4.414	50,70	14	13
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	85.889	83.040	42.274	109	2.740	49,28	15	14
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	14.206	13.819	6.888	15	372	48,54	16	15
DESPACHO ALCALDE	463	355	215	1	107	46,54	17	17
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	107.019	96.923	46.201	324	9.772	43,30	18	16
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	20.289	5.446	2.111	25	14.818	10,42	19	19

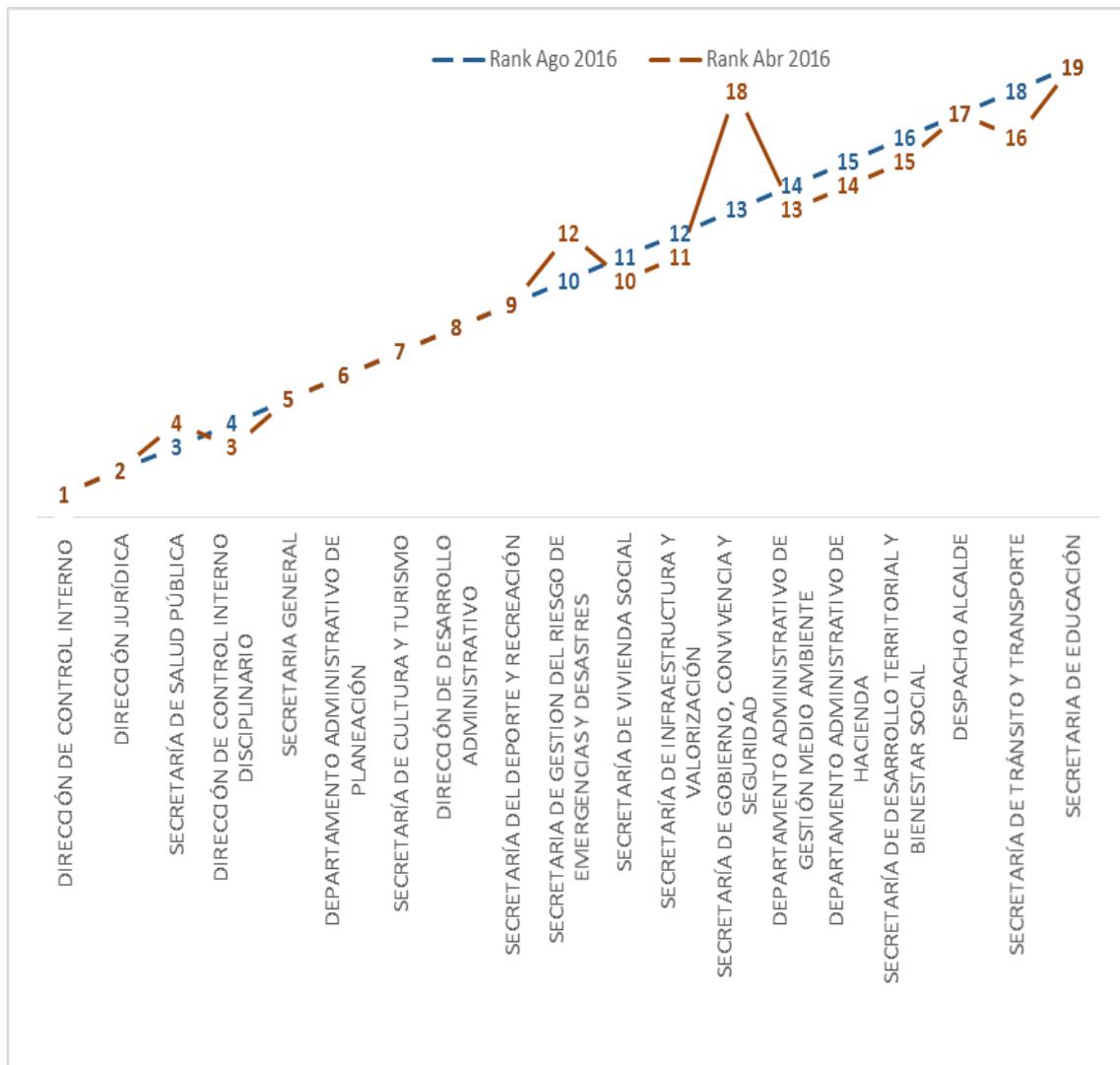
Cuadro 3. Total Atendidos a Tiempo



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA GENERAL

- ✓ Ocupando el primer lugar se observa a la Dirección de Control Interno, dependencia que ha gestionado la respuesta oportuna del 85,45% de las peticiones que los usuarios le han remitido.
- ✓ En un segundo lugar se encuentra la Dirección jurídica, gestionando la respuesta oportuna del 83,99% de las peticiones recibidas.
- ✓ En tercer lugar se encuentra la Secretaría de Salud Pública, gestionando la respuesta oportuna del 79,68% de las peticiones recibidas.
- ✓ En cuarto lugar se encuentra la Dirección de Control Interno Disciplinario, gestionando la respuesta oportuna del 79,59% de las peticiones recibidas.
- ✓ En quinto lugar se encuentra la Secretaría General, gestionando la respuesta oportuna del 79,15% de las peticiones recibidas.

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



Cuadro 4. Comparativo Rank Agosto 2016 vs. Abril de 2016



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA GENERAL

En esta gráfica se evidencian cambios de Rank:

La Dirección de Control Interno continúa en el primer lugar, pero pasó de atender oportunamente el 86.29% al 85,45% de las peticiones que los usuarios le han remitido.

La Dirección jurídica se sostiene en el segundo lugar, y refleja una leve disminución en el porcentaje de atención oportuna, pasando del 84.54% al 83,99%

La Secretaria de Salud Pública pasó del cuarto lugar al tercer lugar, mostrando un incremento en el porcentaje de atención oportuna, pasando del 77.88% al 79,68%.

La Dirección de Control Interno Disciplinario pasó al cuarto lugar, sin embargo registra un incremento en su porcentaje de atención oportuna, pasando del 76.53% al 79,59%.

La Secretaría General continúa en el quinto lugar y registra un incremento en su porcentaje de atención oportuna, pasando del 77.76% al 79,15%.

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 56.39% al 67,40%.

↑ La Secretaria de Gobierno, Convivencia y Seguridad Ciudadana, Mejoró su porcentaje de atención oportuna, pasando de 40.28% al 54,25%.

La Administración Central Municipal presentaba en abril de 2016 un porcentaje de atención oportuna de las peticiones del 60.8%, para el mes de agosto se refleja un mejoramiento pasando al 63.16%. Continúa 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.

DÍAS 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 y Agosto de 2016.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA GENERAL

DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA					
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	PROMEDIO
DESPACHO ALCALDE	11	24	17	16	17
Coordinación Social	0	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	5	12	8	10	9
Asesoría en Informática y Telemática	10	26	4	22	15
Desepaz	22	12	10	12	14
Asesoría en Comunicaciones	15	3	15	14	12
Asesoría en Territorios de Inclusion y Oportunidades	44	40	0	55	35
Asesoría en Protocolo y Relaciones Publicas	7	10	9	10	9
Asesoría en Negocios Internacionales	0	0	0	0	0
Asesoría en Tesoro Público	0	0	0	0	0
Asesoría en Participación Ciudadana	22	20	20	14	19
Aseroría en Inclusión de Genero	0	0	0	0	0
Asesoría asuntos etnicos y afrodescendientes	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN JURÍDICA	13	9	9	13	11
Subdirección Técnica	4	3	28	1	9
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	8	14	7	11	10
Subdirección de Recurso Humano	11	14	12	16	13
Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles	13	16	16	18	16
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	19	11	8	7	11
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	15	14	8	11
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	30	47	23	27	32
Subdirección de Impuestos y Rentas	28	46	22	25	30
Subdirección de Finanzas Públicas	30	15	17	20	20
Tesorería General	21	31	16	24	23
Contabilidad	14	8	8	9	10
Catastro	17	16	16	16	16
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	27	30	17	7	20
Subdirección de Desarrollo Integral	22	12	5	9	12
Subdirección del Plan de Ordenamiento Territorial y Servicios Públicos	18	19	12	13	16
Subdirección de Ordenamiento Urbanístico	20	19	16	18	18
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTE	27	30	20	25	26



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA GENERAL

DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA					
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	PROMEDIO
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	16	23	12	11	16
Subsecretaría de Planeación Sectorial	0	0	0	0	0
Subsecretaría de Desarrollo Pedagógico	10	24	20	18	18
Subsecretaría para la Dirección y Administración de los Recursos	18	21	13	14	16
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	12	11	9	9	10
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	16	26	11	23	19
CALI 1	51	51	0	56	40
CALI 2	18	24	8	8	15
CALI 3	15	0	0	21	9
CALI 4	32	5	19	12	17
CALI 5	15	18	15	10	14
CALI 6	11	22	9	20	15
CALI 7	0	0	0	0	0
CALI 8	20	20	5	23	17
CALI 9	18	36	19	10	21
CALI 10	22	22	9	16	17
CALI 11	0	0	0	0	0
CALI 12	16	29	12	0	14
CALI 13	0	0	0	0	0
CALI 14	19	57	27	5	27
CALI 15	37	60	11	18	32
CALI 16	34	20	0	35	22
CALI 17	20	15	16	11	16
CALI 18	0	0	0	0	0
CALI 19	10	22	13	9	13
CALI 20	21	13	13	15	15
CALI 21	14	20	22	23	20
CALI 22	0	0	0	0	0
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	14	18	9	17	15
Subsecretaría de Renovación Urbana y Proyectos Especiales	14	8	15	10	12
Subsecretaría de Proyectos Básicos y Asociativos de Vivienda	15	14	14	11	14
Subsecretaría de Mejoramiento Urbano y Regularización de predios	12	13	15	13	13
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	12	17	14	15	15
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	0	0	0	0	0
Unidad Administrativa Especial del Teatro Municipal	0	0	0	0	0
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	6	18	14	30	17
Subsecretaría de Infraestructura y Mantenimiento Vial	15	24	16	20	19
Subsecretaría de Apoyo Técnico	15	20	15	18	17
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	35	30	12	34	28
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	10	12	7	6	9
Subsecretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	23	22	13	20	19
Subsecretaría de Policía y Justicia	8	12	9	7	9
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y RECREACIÓN	12	14	13	15	14
SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	16	17	12	20	17
Subsecretaría Administrativa Gestión del Riesgo Emergencias y Desastre	0	0	0	0	0
DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA DE LA ENTIDAD	23	24	14	21	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 que las dependencias superan el término definido en el sistema de Gestión Documental (15 días). Cabe anotar que el proceso tiene conocimiento de



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

SECRETARÍA GENERAL

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 deben 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 tipo. Ver cuadro 4

TIPO DE COMUNICACIÓN	Mayo	Junio	Julio	Agosto	ACUMULADO	%
AccionCumplimiento	0	2	0	0	2	0,00%
AccionPopular	2	8	3	3	16	0,02%
Otros	6.958	7.697	6.663	7.379	28.697	30,09%
Peticion_Consulta	153	136	150	161	600	0,69%
Peticion_Documentos	558	356	359	382	1.655	1,82%
Peticion entre Autoridades	289	580	537	689	2.095	1,44%
Peticion_General	10.640	10.400	8.689	9.561	39.290	43,30%
Peticion Prioritaria	29	92	70	62	253	0,20%
Entes de control	166	273	282	367	1.088	0,74%
Presentación Medios	38	15.619	188	7	15.852	16,25%
Queja	169	145	82	155	551	0,65%
Reclamo	34	43	37	42	156	0,18%
Recurso_Apelacion	8	6	9	16	39	0,06%
Recurso_Reposicion	93	103	70	76	342	0,39%
Trámites y Servicios	454	609	614	582	2.259	1,72%
Tutela	554	589	575	581	2.299	2,45%
TOTAL COMUNICACIONES RADICADAS	20.145	36.658	18.328	20.063	95.194	100,00%

Cuadro 4.Tipo de Documentos

En el cuatrimestre mayo-agosto de 2016 se han registrado 95.194 comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, de las cuales el 48.19% corresponde a PETICIONES, menos del 1% son QUEJAS y menos del 1% son RECLAMOS. El 46.3% de las comunicaciones recibidas son informativas, es decir, que no requieren que la Administración produzca respuesta. El 2.45% de las comunicaciones recibidas corresponden a Tutelas.

EJES TEMÁTICOS

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



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA GENERAL DEPENDENCIA	EJES TEMATICOS	CANTIDAD	TOTAL
SECRETARIA GENERAL	Impuesto de Industria y Comercio y su Complementario de Avisos y Tableros.	1	1
Desepaz	Pago de la ayuda humanitaria	1	13
	Inscribir a un hijo(a) al programa MFA.	3	
	Averiguar por qué no le llego el subsidio de MFA	1	
	Invitaciones	7	
	Remisión de documentos	1	
Asesoría en Comunicaciones	Propuestas Comerciales	1	3
	Solicitud de copias de videos o fotografías	1	
	Invitaciones	1	
Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles	Servicios Cartográficos.	1	5
	Derechos de petición	4	
Subdirección de Impuestos y Rentas	Autorretenedor del impuesto de Industria y Comercio.	3	639
	Cancelación del Registro de Contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio.	228	
	Modificaciones al Registro de Contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio.	1	
	Medios Magnéticos.	268	
	Devolución y/o Compensación de Saldos a favor por Conceptos de Impuestos.	111	
	Certificación de Pago de Impuestos, Contribuciones y Rentas Varias.	11	
	Consulta Estado de Cuenta de Impuestos, Contribuciones y Rentas Varias.	1	
	Certificado de Paz y Salvo de Impuesto Predial Unificado	2	
	Revisión y Aplicación de Pago	5	
	Boletín de deudores morosos	4	
	Certificación de paz y salvo de impuesto predial unificado	1	
	Derechos de petición	2	
	Solicitudes varias	1	
	Impuesto Predial Unificado - Cuenta Corriente	1	
Tesorería General	Impuesto de Industria y Comercio y su Complementario de Avisos y Tableros.	8	1.170
	Certificación de no Deuda para Espectáculos Públicos Sin Valor Comercial.	1	
	Exoneración del Impuesto de Industria y Comercio.	1	
	Cancelación del Registro de Contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio.	2	
	Estampilla Procultura.	1	
	Facilidades de Pago para Impuesto Predial Unificado e Industria y Comercio.	4	
	Certificación de Pago de Impuestos, Contribuciones y Rentas Varias.	205	
	Certificado de Paz y Salvo de Impuesto Predial Unificado	14	
	Expedición de certificación de pago	1	
	Certificaciones bancarias	1	
	solicitud pae	13	
	Solicitudes de Autorización Débito	114	
	Revisión y Aplicación de Pago	222	
	Respuestas de Entidades Financieras	58	
	Solicitud comprobantes de Ingreso	1	
	Autorización Ingreso Bancario	1	
	Solicitud pago mal efectuado "predio errado"	34	
	Insolvencia persona natural no comerciante	3	
	Estado procesos Concursales	1	
	Prescripción Impuesto Predial	238	
	Prescripción Impuesto de Industria y Comercio	20	
	Prescripción Contribución por Valorización	1	
	Excepciones Mandamiento de pago Predial	1	
	Excepciones Mandamiento de pago Industria y Comercio	1	
	Desembargos	23	
	Embargos	24	
	Silencio Administrativo	1	
	Recurso de Reposición	49	
	Boletín de deudores morosos	3	
	Tutela	4	
	Certificación de paz y salvo de impuesto predial unificado	45	
	Derechos de petición	41	
	Solicitudes, Informes y/o proyectos cuotas partes personales	1	
Solicitudes varias	34		
Estampilla Prodesarrollo, Contribución Especial, Tasa Prodeporte, Delineación	1		
Catastro	Incorporación de mejora en terreno ajeno.	1	257
	Incorporación de Obras Físicas en los Predios.	1	
	Rectificación de Áreas y Linderos.	1	
	Revisión de Avalúo Catastral de un Predio.	21	
	Certificado Catastral	3	
	Servicios Cartográficos.	158	
	Derechos de petición	72	
Solicitudes varias	2		
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	Solicitud pago mal efectuado "predio errado"	1	2
	Derechos de petición	1	
Subdirección de Finanzas Públicas	Derechos de petición	2	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	Conceptos de Localización y Normas.	3	3
Subdirección del Plan de Ordenamiento Territorial y Servicios Públicos	Conceptos de Localización y Normas.	5	11
	Alumbrado Publico	2	
	Fenómenos de alto Riesgo	4	



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

SECRETARÍA GENERAL DEPENDENCIA	EJES TEMATICOS	CANTIDAD	TOTAL
DAGMA	Permisos de Emisiones Atmosféricas para Fuentes Fijas.	1	416
	Permiso de Emisión de Ruido.	40	
	Permiso Especial de Extensión de Horarios y Operación de Equipos en Horarios Res	4	
	Estudio Ambiental de Proyectos, Obras o Actividades.	263	
	Viables Ambientales para la Instalación de Antenas de Telecomunicaciones.	1	
	Concesiones de Aguas Subterráneas.	70	
	Concesiones de Aguas Superficiales.	14	
	Permiso de Ocupación de Calle.	9	
	Permiso para la Prospección y Exploración de Aguas Subterráneas y Penetración de	12	
	Permiso de Vertimientos.	1	
Concepto Técnico de Adecuación Geomorbológica.	1		
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Duplicaciones de Diplomas y Modificaciones del Registro de ITTib.	1	1
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	Otros relacionados con salud pública	1	1
SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA	Estérilización Canina y Felina.	7	1.665
	Salud Sexual y Reproductiva	6	
	Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI)	2	
	Programa Tuberculosis	3	
	Atención Primaria a la Primera Infancia (AIEPI)	17	
	Estilos de Vida Saludable	8	
	Seguridad Alimentaria y Nutricional	18	
	Salud Mental	9	
	Promoción Social	39	
	Solicitud de información de comportamiento de eventos de interés en salud pública	3	
	Solicitud de información, educación y comunicación sobre enfermedades transmisibles	7	
	Concepto sanitario	50	
	Solicitud de elaboración de mapas de riesgo de calidad de agua para consumo humano	2	
	Solicitud de visita de inspección, vigilancia y control del manejo de residuos sólidos y	2	
	Solicitud de visita de inspección, vigilancia y control por condiciones higiénico sanitarias	2	
	Solicitud de visita de inspección, vigilancia y control de piscinas	2	
	Solicitud de visita de IVCA unidades por queja sanitaria.	1	
	Afiliación al régimen subsidiado	1.188	
	Pertenencia a la prestación de servicios de salud	5	
	Accesibilidad a la prestación de servicios de salud	74	
	Continuidad a la prestación de servicios de salud	14	
	Oportunidad a la prestación de servicios de salud	103	
	Seguridad a la prestación de servicios de salud	2	
	Calidez a la prestación del servicio	4	
	Solicitud de información o intervención en obras de agua potable	11	
	Solicitud de información o intervención en obras de aguas residuales domésticas	2	
	Soporte técnico a operación y mantenimiento de acueducto y alcantarillado	3	
Soporte social a las juntas administradoras de acueducto y alcantarillado	2		
Traslado de Cadáveres	1		
Otros relacionados con salud pública	78		
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL	Legalización de Predios.	103	202
	Certificaciones Laborales	1	
	Modificación de titular	1	
	Verificación de pagos	3	
	Certificación de pago, deuda, fianza y no deuda	1	
	Visitas e informes sociales para procesos de postulación subsidiado de vivienda familiar	1	
	Informes de Gestión Social.	2	
	Estrategias de intervención social en proyectos o programas que ejecuta la Secretaría	1	
	Atención casos sociales por demanda de la comunidad beneficiada de los programas	15	
	Reubicación.	4	
	Saludamiento predial y fiscal.	1	
	Subsidio de mejoramiento de vivienda	1	
	Subsidio complementario para compra de vivienda nueva o usada para población de esp	27	
	Vivienda Gratis	38	
Subsidio Municipal de Vivienda	3		
Subsecretaría de Renovación Urbana y Proyectos Especiales	Subsidio complementario para compra de vivienda nueva o usada para población de esp	3	3
Subsecretaría de Proyectos Básicos y Asociativos de Vivienda	Legalización de Predios.	2	6
	Certificación de pago, deuda, fianza y no deuda	1	
	Caracterización de Asentamientos Humanos de Desarrollo Incompleto (AHD) e la co	1	
	Atención casos sociales por demanda de la comunidad beneficiada de los programas	1	
Vivienda Gratis	1		
Subsecretaría de Mejoramiento Urbano y Regularización de predios	Legalización de Predios.	85	164
	Información Cartográfica de los Programas propiedad de la Secretaría de Vivienda So	1	
	Certificado de Adjudicación.	77	
	Subsidio Municipal de Vivienda	1	
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Declaros de petición	1	1
SECRETARIA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	Permiso para espectáculos públicos.	5	14
	Permiso para Espectáculos Públicos de Artes Escénicas en Escenarios no Habilitad	8	
	Otros relacionados con salud pública	1	
Subsecretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	Permisos Temporales con Ocupación del Espacio Público en Epocas Tradicionales.	72	129
	Permiso para espectáculos públicos.	1	
	Despachos Comisionados de los Juzgados.	1	
Asignación de Delegados a Juegos de Azar.	55		
SECRETARIA DEL DEPORTE Y RECREACIÓN	Salud Sexual y Reproductiva	1	1
TOTAL		4.709	4.709

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 Comunicaciones, Dirección de Desarrollo Administrativo-Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles, Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo de Planeación, Departamento Administrativo para la Gestión del Medio Ambiente, Secretaría de Salud, Secretaria de Vivienda, Secretaria de Gobierno. Las dependencias que no presentan registro de ejes temáticos, son Dirección de Control Interno, Dirección de Control Disciplinario Interno, Dirección jurídica, Secretaría de Deportes
- ✓ Con respecto al cuatrimestre anterior se presenta un incremento en la aplicación de los ejes temáticos por parte de las dependencias pasando de 4.074 a 4.709 ejes temáticos aplicados.
- ✓ Se observa mayor aplicación de ejes temáticos en: Salud Pública (1.665), Tesorería General (1.170) Subdirección de Impuestos y Rentas (639), Dagma (416), Catastro (257), Vivienda Social (202), Subsecretaría de Mejoramiento Urbano y Regulación de Predios (164) y Subsecretaria de Convivencia y Seguridad Ciudadana (129).

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

1. El 25.23% de las solicitudes presentadas por los usuarios corresponde a solicitudes de Afiliación al régimen subsidiado. – Secretaria de Salud.
2. El 5.69% de las comunicaciones presentadas por los usuarios corresponde a Medios Magnéticos - Subdirección de Impuestos y Rentas.
3. El 5.59% de las solicitudes presentadas por los usuarios corresponde a solicitudes de Estudio Ambiental de Proyectos, Obras o Actividades. - Dagma
4. El 5.01% de las solicitudes corresponde a Solicitudes de Prescripción del Impuesto Predial – Subdirección de Impuestos y Rentas.
5. El 4.84% de las solicitudes corresponde a Cancelación del Registro de Contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio. – Subdirección de Impuestos y Rentas.

OBSERVACIONES GENERALES

1. Para el Segundo cuatrimestre del año 2016, las dependencias con mejor desempeño en cuanto a la atención de las solicitudes recibidas son la Dirección de Control Interno, Secretaria de Deporte, Secretaría de Vivienda, Secretaria de Salud Pública y la Dirección de Control Interno Disciplinario, mostrando una gestión en la atención de más del 99% de sus comunicaciones. Se encuentra en estado crítico la Secretaría de Educación con tan solo un 26.88% de las solicitudes atendidas. Es necesario que en las dependencias se tomen las acciones pertinentes para alcanzar y sostener promedios superiores al 98%.
2. En cuanto a la atención oportuna de las solicitudes se presentan porcentajes inferiores al 85.45%, 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 presenten 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. El Sistema de Gestión Documental a partir de mayo cuenta con la opción de registrar trámites y servicios; se han dispuesto 145 trámites según información suministrada por el Departamento Administrativo de Planeación, por ser aquellos que las dependencias han presentado para aprobación e incorporación en el MOP. Para aquellos trámites y servicios que aún no cuentan con esta validación se hace necesario que la dependencia responsable gestiona cuanto antes lo correspondiente para que puedan ser incluidos en el Sistema de Gestión Documental ORFEO con la tipificación adecuada y se reflejen vencimientos acordes con la realidad de las comunicaciones recibidas. Para los demás casos 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 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
Teléfono contacto: 660 56 16