

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INFORMACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

ACTA No. 4137.030.14.42.14	FECHA:	18/mar/2025
	HORA INICIAL:	08:00 am
OBJETIVO: Realizar la primera mesa de trabajo con los delegados de las Políticas Atención al usuario, Antitrámites y Servicio al ciudadano.	HORA FINAL:	12:00 m
	LUGAR: ID de la reunión	https://meet.google.com/omu-axeikqz?hs=224

ASISTENTES: Kelly Vallejo Gómez - Unidad de Apoyo de Hacienda, María del Socorro González - Departamento de administrativo de hacienda municipal, Ángela María Jiménez - representante de Planeación, Nazly Vargas - Secretaría de Desarrollo Territorial, Campo Elías Cetina- Delegado de la política del servicio al ciudadano de la unidad administrativa especial de servicios públicos municipales (ver listado de asistencia)

AUSENTES: No aplica

INVITADO: No aplica

ORDEN DEL DÍA:

1. Llamado de asistencia.
2. Objetivos de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites.
3. Registro de gestión de datos de operación.
4. Registro de fichas técnicas de indicadores.
5. Sede electrónica- consulta de información de trámites.
6. Acciones de racionalización suscritas 2025.
7. Ciclo de servicio al ciudadano.
8. Objetivo de la política de servicio al ciudadano.
9. Comunicaciones recibidas vigencia 2024.
10. Trámites recibidos por organismos con vigencia 2024.
11. Atención de comunicaciones en ORFEO.
12. Aplicaciones de encuestas y respuestas de trámites y OPA.
13. Recomendaciones

DESARROLLO:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

1. Llamado de asistencia

Una vez transcurrido el tiempo oportuno para la llegada de todos los invitados a la reunión, se dio inicio a la socialización, la cual estuvo a cargo de la señora María Nazarith, de la Subdirección de trámites, Servicios y Gestión Documental.

2. Objetivos de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites

El objetivo de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites fue simplificar, estandarizar, eliminar y automatizar los trámites, de manera que el ciudadano pudiera realizarlos de forma más sencilla al momento de gestionar los diferentes procedimientos en la Alcaldía. Además, tuvo como propósito principal facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y al cumplimiento de sus obligaciones.

3. Registro de gestión de datos de operación.

En relación con el registro de gestión de datos de operación, se destacó que los diferentes organismos habían venido trabajando en la recopilación y registro de estos datos. Se recordó que dicho registro debía ser realizado por los organismos de manera trimestral en el SUIT, donde se consignaba, principalmente, el número de solicitudes atendidas por cada trámite y las distintas consultas de acceso a la información realizadas por los organismos. Una vez que los organismos registraron en este módulo los datos de operación de manera trimestral, la entidad, es decir, la Alcaldía, debía ingresar en el SUIT la estrategia de racionalización de trámites, el Plan Anticorrupción y el Plan de Atención al Ciudadano, conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011. Posteriormente, una vez que la entidad pública hubiera ingresado estos datos, el Departamento Administrativo de la Función Pública debía presentar ante la Procuraduría General de la Nación, a más tardar el 31 de agosto de cada año, un informe en el que se relacionaban las entidades que incumplieran las disposiciones establecidas en la política pública de racionalización de trámites.

A continuación, Camilo Galíndez de la subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental intervino para exponer sobre el registro de datos de operación correspondiente a la vigencia 2024. Durante su intervención, profundizó en el registro de datos de operación, los cuales, dentro de la funcionalidad de la racionalización de trámites,

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

permitieron documentar la información relacionada con la presentación de los trámites de los OPA y de los CAIP, a cargo de los distintos organismos. Asimismo, explicó que este registro servía como apoyo en el proceso de priorización e identificación de estrategias para el plan de racionalización, el cual debía presentarse semestralmente. También se detalló que los datos solicitados sobre los trámites incluidos son:

1. El número de solicitudes resueltas parcialmente en línea.
2. El número de solicitudes resueltas de forma presencial.
3. El número total de solicitudes realizadas. (resultado de la suma de las dos anteriores)
4. El número de PQR recibidos.

Enfatizando la importancia de no dejar campos vacíos. En caso de no contar con registros de alguna solicitud, se deberá ingresar el número 0, con el fin de que el SUIT generará el registro correctamente diligenciado.

5. Registro de fichas técnicas de indicadores.

En cuanto al registro de las fichas técnicas de indicadores, se explicó que esta herramienta, dispuesta por la Subdirección de Seguimiento, permitió a los organismos registrar la información relacionada con la ejecución de los trámites, así como de los OPA y CAIP, de manera trimestral. Se recomendó que la información correspondiente a las fichas técnicas debía ser diligenciada en el Drive en línea, asegurándose de asignarle el nombre del registro que aparecía en el SUIT, el cual no podía ser modificado. Asimismo, se indicó que en las pestañas de eficiencia y debían completarse los campos resaltados en amarillo y validar la información previamente registrada, en relación con el plan de desarrollo y demás datos específicos de cada trámite. Se recordó que la última pestaña debía ser diligenciada a más tardar el 10 de abril de 2025, incluyendo la información correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo, en cuanto a las solicitudes recibidas para cada trámite, se recomendó que, en caso de contar con la información de enero y febrero, se realizará su diligenciamiento durante el mes de marzo, permitiendo así avanzar progresivamente en el trabajo, (*ver imagen*).

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

1.10435    

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

Q Menús    100%   123 Calibrí  11                  

Q17 

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1			MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)								MEDE01.07.01.P005.F004		
2	ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INFORMACIÓN ESTRATÉGICA		FICHA TÉCNICA DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE TRAMITES, OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO (OPA) Y CONSULTA DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (CAIP)								VERSIÓN 003		
3													
4													
5													
6													
7													
8	Nombre del Trámite, OPA, CAIP		Actualización información en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN										
9	Vigencia		2025								Tiempo máximo de respuesta legal		1
10													
11	Periodicidad de la medición	Solicitudes Radicadas	Total por atender (V2)	Solicitudes expedidas (V1)	Solicitudes atendidas (V3)	(%) Atención del Trámite, OPA o CAIP	Solicitudes pendientes por atender V2 - (V1+V3)	Cumplimiento en la atención	Suma total días de respuesta de las solicitudes (V4)	Días promedio respuesta V4 / (V1+V3)	Cumplimiento frente al tiempo legal	Análisis y observaciones	Mejora
12	Vigencia anterior						0						
13	Enero		0				0						
14	Febrero		0				0						
15	Marzo		0				0						

En este punto, Kelly Vallejo Gómez, de la Unidad de Apoyo de Hacienda, solicitó la palabra para manifestar una petición. Expresó que le habían negado el acceso de usuario y contraseña a la plataforma, argumentando que los compañeros del Departamento de Hacienda, pertenecientes a las tres subdirecciones, ya contaban con sus respectivos accesos debido a que gestionaban trámites dentro de sus funciones. Sin embargo, a ella se le había negado dicho acceso bajo la justificación de que la UAG no tenía trámites a su cargo. No obstante, explicó que, desde la delegación, le habían asignado la función de realizar seguimiento a estos registros, lo que hacía necesario su acceso a la plataforma. En este sentido, sugirió que también se le enviaran los correos relacionados, ya que hasta el momento no había recibido la información pertinente. Señaló que esta medida le permitiría estar debidamente informada y, de esta manera, apoyando de manera efectiva en el reporte de la información, cumpliendo con la labor de acompañamiento a los compañeros de las subdirecciones, según lo dispuesto por la Unidad de Apoyo.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

Ante esta solicitud, Jorge Martínez Echeverri, de la Subdirección de Trámite, Servicio y Gestión Documental, respondió que desconocían dicha situación. En consecuencia, manifestó su compromiso de comenzar a copiar a Kelly Vallejo Gómez en todos los correos relacionados, con el fin de mantenerla informada. Asimismo, aseguró que, cada vez que se programara una comisión, reunión o mesa de trabajo, se le enviaría la respectiva invitación para garantizar su participación en estos espacios.

Se presentó un ejemplo relacionado con el tema de las fichas, en el cual se mostró una imagen del SUIT y una imagen de las fichas, junto con el dato de las solicitudes atendidas en Orfeo. Se enfatizó la importancia de que estos datos coincidieran y de que existiera una tipificación adecuada dentro del organismo en relación con el número de solicitudes recibidas. Esto permitiría obtener un valor con una menor probabilidad de error en comparación con los indicadores presentados en el ejemplo. Asimismo, se realizó la recomendación de prestar especial atención a este aspecto, ya que, durante las auditorías, los números reportados en las fichas e indicadores serán contrastados con la información registrada en el SGT (Sistema de Gestión Documental), plataforma a través de la cual se reciben las solicitudes. *(ver imagen)*.

 **Tipo formato integrado:** Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados

Seleccione el periodo a ingresar los datos de operación:

Año: 2024 ▼

Trimestre: Jul, Ago, Sep ▼

[Consultar otros periodos](#)



Los valores pueden ser ingresados mes a mes, sin que requiera tener toda la información del trimestre

Si realiza modificación de los datos, estos se reportarán al "Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión - FURAG" en el informe de final de año

Pregunta	Jul	Ago	Sep	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	32	35	9	76
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	32	35	9	76
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

Periodicidad de la medición	Solicitudes Radicadas	Total por atender (V2)	Solicitudes atendidas (V1)
Julio	32	273	18
Agosto	35	290	12
Septiembre	9	287	7

Solicitudes atendidas en ORFEO = 252

5. Sede electrónica- consulta de información de trámites.

Jaime Fabián Solarte, de la Subdirección de Trámites, Servicio y Gestión Documental intervino para recordar que, en el pasado, se contaban con puntos de atención física, conocidos como QAP, ubicados en el sótano de la Alcaldía. En su momento, estos puntos llegaron a colapsar debido a la alta demanda de atención. Señaló que, en la actualidad, la política de racionalización de trámites y servicios al ciudadano estaba orientada a mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía. Para ello, se había implementado la sede electrónica, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2052 de 2020, la cual regulaba la automatización y digitalización de los trámites, facilitando así el acceso a los servicios públicos de manera más eficiente.

Durante la reunión, se abordó la Sede Electrónica como un punto de atención adicional en modalidad digital. Se indicó que esta plataforma se encontraba disponible en la página web de la Alcaldía de Santiago de Cali, accediendo a la sección "Servicio a la Ciudadanía", ubicada en la parte superior del sitio. Dentro de esta opción, se hallaba el apartado "Trámites y Servicios", donde los trámites estaban organizados por temática en lugar de por organismo. Asimismo, dentro de la Sede Electrónica, era posible consultar cada trámite junto con sus características específicas, tales como la posibilidad de realizarlo en línea o de manera parcial en línea, el tiempo estimado de respuesta y el costo asociado.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		MAGT04.03.P003.F006
	ACTA DE REUNIÓN		VERSIÓN 003

Kelly Vallejo intervino señalando que, en un principio, suponía que la opción "Consulta de Acceso a la Información Pública" contenía datos accesibles. Con esta expectativa, ingresó a la plataforma para verificar si disponía de datos abiertos en forma de un consolidado de información o algo similar. Sin embargo, al explorar la herramienta, advirtió que su propósito era permitir la consulta y gestión de trámites específicos, como la expedición del certificado de nomenclatura y el paz y salvo.

En consecuencia, evidenció que no había comprendido con claridad la diferencia entre un trámite y la consulta de acceso a la información pública.

Ante esta intervención, Jaime Solarte manifestó la importancia de tener claridad sobre la definición de la consulta de acceso a la información pública, la cual hace referencia a la información contenida en bases de datos o repositorios digitales relacionados con trámites u otros procesos administrativos. Asimismo, enfatizó que la consulta de información pública es un proceso distinto a la realización de un trámite, dado que la consulta es de acceso gratuito y se encuentra almacenada en una base de datos digital, mientras que los trámites, en general, requieren un procedimiento adicional.

Posteriormente, intervino Sandra Patricia Parra, de la subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental quien explicó que anteriormente los certificados de nomenclatura estaban catalogados como un trámite. Sin embargo, desde el Departamento Administrativo de Planeación, se ha implementado una base de datos más organizada y actualizada, lo que permite que esta consulta esté disponible en línea. Como resultado, el proceso para los ciudadanos se ha agilizado, eliminando la necesidad de radicar una solicitud y esperar hasta 15 días por la generación del certificado.

A partir del año 2025, la consulta de acceso a la información pública ha sido habilitada para facilitar la obtención del certificado de nomenclatura, permitiendo que el ciudadano acceda de manera inmediata a la información sin necesidad de radicar una solicitud ni acudir presencialmente a una ventanilla. Esta consulta se encuentra vinculada a la base de datos que permite verificar si el ID del predio está correctamente asignado en la nomenclatura y, en consecuencia, si es posible certificar o no.

En casos excepcionales donde existan situaciones particulares que impidan la certificación de la asignación de nomenclatura, el ciudadano deberá radicar un derecho de petición. No obstante, ya no podrá solicitar un certificado de nomenclatura, dado que

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

la plataforma ha sido configurada como una consulta de acceso a la información pública, la cual proporciona la respuesta de manera inmediata.

En conclusión, el certificado de nomenclatura, al igual que el certificado de paz y salvo y el certificado de uso de suelo, ha pasado de ser un trámite a una consulta, gracias a los avances tecnológicos implementados. Asimismo, en la Resolución 455 de 2021 se encuentran definiciones pertinentes sobre estos procesos.

Ligia María Quintero López delegada de la política del servicio al ciudadano de la secretaría de desarrollo territorial y participación ciudadana intervino preguntando si, al ingresar a la sección de consultas, era posible descargar dicha consulta directamente desde la plataforma. Ante esta inquietud, Jaime Solarte respondió que sí, indicando que la descarga podía realizarse con cualquier certificado disponible en el sistema.

6. Acciones de racionalización suscritas 2025

Jorge Alberto Martínez de la subdirección de trámites, servicios y gestión documental expuso las acciones de racionalización suscritas en el año 2025, explicando que la racionalización o simplificación de trámites consiste en la implementación de medidas normativas, administrativas y tecnológicas orientadas a estandarizar, eliminar u optimizar los trámites existentes. Estas acciones buscan reducir los costos de transacción entre los particulares y el Estado, facilitando así la interacción entre la entidad y sus grupos de valor.

Como ejemplo de una acción normativa, mencionó el caso en el que una norma establece que el plazo para un determinado trámite se reduce de 50 a 25 días, lo que mejora la atención al usuario al disminuir el tiempo de respuesta a su solicitud administrativa. En cuanto a las acciones tecnológicas, destacó casos como la habilitación del pago de trámites a través de pasarelas electrónicas, como PSE, la posibilidad de radicar trámites en línea o incluso recibir la respuesta de manera virtual.

Se enfatizó que la racionalización de trámites no solo busca mejorar los procesos dentro de la entidad, sino que también responde a un mandato normativo. En este sentido, el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, junto con sus disposiciones modificatorias o complementarias, establece la obligación de elaborar anualmente la estrategia de racionalización de trámites. Para la formulación del plan de racionalización del año 2026, se debe solicitar a los organismos, mediante oficio, el envío de la información correspondiente a inicios de diciembre, con el fin de consolidar el plan y registrarlo en el

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		MAGT04.03.P003.F006
	ACTA DE REUNIÓN		VERSIÓN 003

Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) dentro de la siguiente vigencia. Este registro debe realizarse en el mes de enero o, a más tardar, el último día hábil de dicho mes.

Sin embargo, se aclaró que el registro del plan en enero no implica que no puedan realizarse modificaciones a lo largo del año. En caso de requerir ajustes, se recomienda adicionar más acciones de mejora para otros trámites. No obstante, si un desarrollo tecnológico a cargo de DATIC u otro organismo no pudiera llevarse a cabo, dicha situación deberá ser informada mediante un medio formal, como el sistema ORFEO, con una justificación y con al menos un mes de antelación a la culminación del proceso de racionalización.

Para el presente año, se han registrado 48 acciones de racionalización enviadas por los diferentes organismos, de las cuales 25 corresponden a acciones tecnológicas lideradas por el Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente (DAGMA). La mayoría de estos trámites estarán disponibles a través de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea (VITAL), administrada por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), lo que facilitará la radicación de trámites por parte de los usuarios.

Asimismo, se han identificado acciones de racionalización a cargo de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, consistentes en seis acciones administrativas y once tecnológicas. Las acciones administrativas permitirán que ciertos trámites puedan ser gestionados a través de Otro Cali Extra, mientras que las acciones tecnológicas habilitarán tanto la radicación como la respuesta de algunos trámites por medios electrónicos.

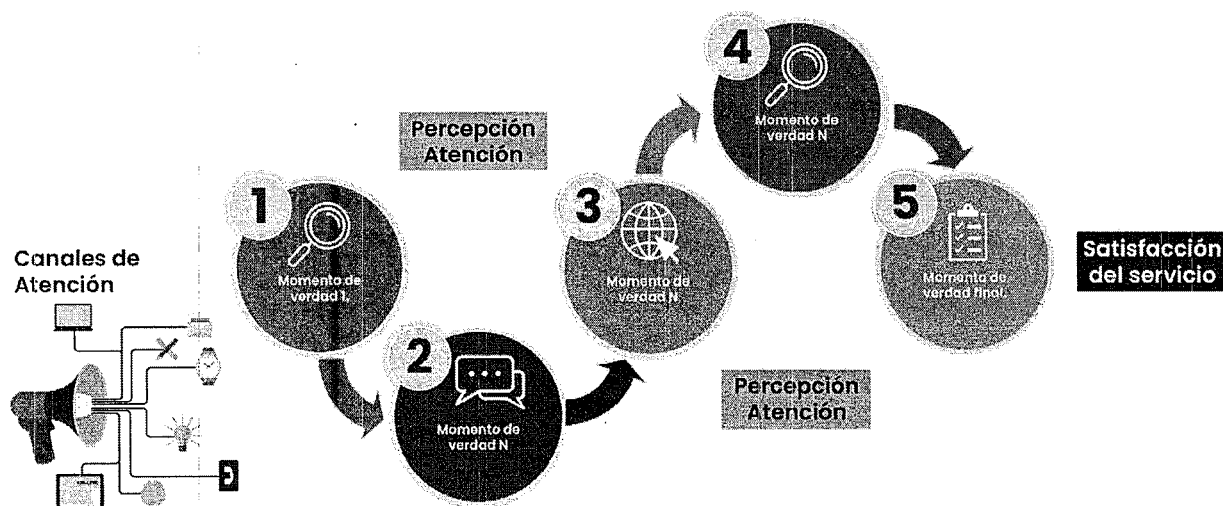
Por último, en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios (UAGBS), se han identificado seis acciones tecnológicas enfocadas en la digitalización de dos trámites, los cuales contarán con formularios electrónicos, seguimiento en línea y respuesta digital.

Finalmente, se resaltó la importancia de difundir esta información a los ciudadanos en los puntos de atención presenciales. Se recomendó que, en caso de radicación de trámites, estos no sean presentados como derechos de petición, sino a través del sitio web, conforme a lo explicado previamente. *(ver imagen)*

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INICIACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

Responsable	Tipo racionalización		
	Administrativa	Tecnológica	Suma total
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA		25	25
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	6	11	17
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios - UAEGBS		6	6
Suma total	6	42	48

7. Ciclo de servicio al ciudadano.



Angélica María Lerma de la Subdirección de Trámites, Servicio y Gestión Documental expuso el ciclo de servicio, en el cual destacó la existencia de diversos canales de atención mediante los cuales se pueden radicar solicitudes, quejas o trámites. En primer lugar, señaló que el "Momento Uno" correspondía al acercamiento del ciudadano para radicar una solicitud o recibir información sobre un servicio. En esta etapa, era

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		MAGT04.03.P003.F006
	ACTA DE REUNIÓN		VERSIÓN 003

fundamental aplicar el formato de caracterización y la encuesta de atención, en la que se evaluaba la calidad del servicio brindado, incluyendo el trato recibido por el ciudadano, el respeto con el que fue atendido y la claridad de la orientación proporcionada.

Posteriormente, en el segundo momento, se recibía formalmente la solicitud. A lo largo de los momentos 1, 2, 3 y 4, se realizaba la asignación al organismo competente, proceso en el cual se evaluaba la atención prestada al ciudadano. Finalmente, en el "Momento de Verdad Final", el organismo pertinente recibía la solicitud y emitía una respuesta de fondo. En esta última etapa, se aplicaba una encuesta de satisfacción, la cual no debía ser explicada hasta que el ciudadano hubiera recibido dicha respuesta.

8. Objetivo de la política de servicio al ciudadano.

Asimismo, se destacó que el objetivo de la política de atención al ciudadano, considerada una política pública transversal, era garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los derechos de los ciudadanos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. En este sentido, se explicó que las entidades aseguraban el cumplimiento de esta política respondiendo las comunicaciones en tiempo oportuno y facilitando el acceso claro y comprensible a los servicios, permitiendo así que los ciudadanos entendieran con precisión las respuestas proporcionadas.

9. Comunicaciones recibidas vigencia 2024.

En las comunicaciones recibidas durante la vigencia del año 2024, se pudo analizar el tipo de comunicación recibida, el total general correspondiente a dicho periodo y el porcentaje de eficiencia alcanzado, (*ver imagen*).

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

TIPO DE COMUNICACIÓN	TOTAL GENERAL 2024	%
Acción Cumplimiento	6	0,00%
Acción Popular	2	0,00%
Demanda	24	0,01%
Denuncias sobre hechos de corrupción	23	0,01%
Entes de Control	7.051	2,09%
Incidente de Desacato	129	0,04%
Informativa	4.100	1,21%
Otros	92.520	27,36%
Petición entre Autoridades	26.515	7,84%
Petición Prioritaria	1.426	0,42%
Petición Consulta	2.487	0,74%
Petición de Información	10.223	3,02%
Petición General	148.149	43,81%

Se resaltó en las comunicaciones recibidas la importancia de que cada organismo verifique si dichas comunicaciones corresponden a información general o a solicitudes formales. Esto se debe a que aquellas clasificadas como "otros" no requerían respuesta y, por lo tanto, no debían incluirse en el cálculo del porcentaje de eficiencia oportuna.

Por esta razón, se hizo un llamado de atención a todos los organismos y delegados para que analizaran cuidadosamente las comunicaciones que recibían y, en caso de que estuvieran mal tipificadas, gestionaran su reclasificación de manera adecuada, (ver imagen).

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

TIPO DE COMUNICACIÓN	TOTAL GENERAL 2024	%
Queja	3.703	1,10%
Queja disciplinaria	355	0,10%
Reclamo	4.012	1,19%
Recurso Apelación	271	0,08%
Recurso Reconsideración	148	0,04%
Recurso Reposición	762	0,23%
Solicitud	45	0,01%
Solicitudes de revocatoria directa	2.888	0,85%
Sugerencias	60	0,02%
Tutela	8.116	2,40%
Trámites y Otros procedimientos administrativos	25.127	7,43%
Total general	338.142	100%

10. Trámites recibidos por organismos con vigencia 2024.

Organismo	Total General Año 2024
Departamento Administrativo de Jurídica Pública	1
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	2.278
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	4.748
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	1.906
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	4
Secretaría de Educación	11
Secretaría de Salud Pública	4.302
Secretaría de Bienestar Social	3
Secretaría de Vivienda Social y Hábitat	904
Secretaría de Cultura	461
Secretaría de Infraestructura	115
Secretaría de Movilidad	707
Secretaría de Seguridad y Justicia	8.390
Secretaría del Deporte y la Recreación	294
Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	1
Secretaría de Participación Ciudadana y Desarrollo Territorial	986
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	1
Unidad Administrativa Especial de Protección Animal	15
Total general	25.127

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

María del Socorro González del Departamento de Administrativo de Hacienda Municipal, intervino señalando que, según el principio que establece que toda petición presentada por un ciudadano debe ser recibida, incluso si no cuenta con todos los documentos o requisitos necesarios, surgía la duda sobre el procedimiento a seguir en estos casos. Planteó si la solicitud debía devolverse al ciudadano para que completara los requisitos, como la presentación de estampillas, o si, por el contrario, debía gestionarse de inmediato. Ante esta inquietud, Sandra Patricia Parra respondió indicando que no se debía negar la recepción de comunicaciones en la ventanilla, aun cuando se consideran incompletas. En estos casos, explicó que la solicitud debía ser radicada, pero con la anotación correspondiente en el momento de la radicación, especificando los documentos faltantes.

Asimismo, destacó que la *Ley 1755 de 2015* establecía los lineamientos para la atención de peticiones incompletas. Según esta normativa, era obligatorio proyectar un oficio informando al peticionario que su comunicación no podía ser respondida de fondo hasta que adjuntará los documentos o requisitos faltantes. Al emitir dicha comunicación, también se debía notificar formalmente al ciudadano, momento en el cual se aplicaba la suspensión de términos. El ciudadano contaba con un plazo de 30 días para completar la información. En caso de que el ciudadano no complementará la información dentro del plazo estipulado, el organismo debía proyectar un acto administrativo en el que se declarara el desistimiento tácito de la petición.

Ángela María Jiménez, representante de Departamento Administrativo de Planeación Municipal, intervino con una observación en la que señaló que han identificado una problemática en el sistema ORFEO, ya que este continúa contabilizando el tiempo de los trámites, incluso cuando se emite una respuesta parcial. En estos casos, indicó que la trazabilidad se interrumpe y se pierde el seguimiento adecuado del proceso. Por ello, planteó la inquietud sobre qué herramientas se han considerado desde la Subdirección de Trámites y Servicios para mejorar el registro de trazabilidad y las alertas que el sistema genera respecto a trámites vencidos o suspendidos.

Ante esta inquietud, Sandra Patricia Parra respondió que ORFEO presenta esa debilidad, pues es un sistema básico que no permite un control detallado. Agregó que, hasta el momento, no ha sido posible realizar ajustes o mejoras con DATIC, ya que desde hace varios años se informó que no era necesario modificar la plataforma debido a la próxima implementación del sistema "Mira Ve". Sin embargo, destacó que han transcurrido cinco años sin que el cambio de sistema se haya efectuado.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

En este contexto, explicó que la única alternativa viable es llevar a cabo una gestión documental adecuada. Señaló que, si una comunicación contiene una respuesta parcial, no debe ser archivada, sino permanecer en la bandeja del funcionario responsable hasta que se emita la respuesta de fondo. En cuanto a los informes generados, aclaró que, si bien en la respuesta final una solicitud podría aparecer como vencida, en el análisis de los indicadores institucionales debe especificarse que ciertas respuestas de fondo corresponden a comunicaciones que fueron inicialmente remitidas de manera incompleta. En estos casos, no se trata de un vencimiento de términos, sino de una suspensión mientras el ciudadano completa la información requerida.

Finalmente, enfatizó que este análisis debe quedar consignado en los informes para reflejar que el indicador de eficiencia no se ve afectado por incumplimientos, sino por la gestión de solicitudes con documentación incompleta. No obstante, aclaró que este control debe realizarse de manera manual, ya que el sistema actual no permite gestionar esta trazabilidad de forma automatizada.

En relación con el cuadro de trámites recibidos por organismo durante la vigencia 2024, la contratista María Teresa Perdomo presentó y explicó los datos registrados. En su análisis, destacó que la Unidad Administrativa de Servicios Públicos, la Gestión de Riesgos y el área Jurídica Pública recibieron únicamente un trámite en todo el año. Asimismo, señaló que la Secretaría de Seguridad y Justicia se posicionó como una de las entidades con el mayor volumen de solicitudes.

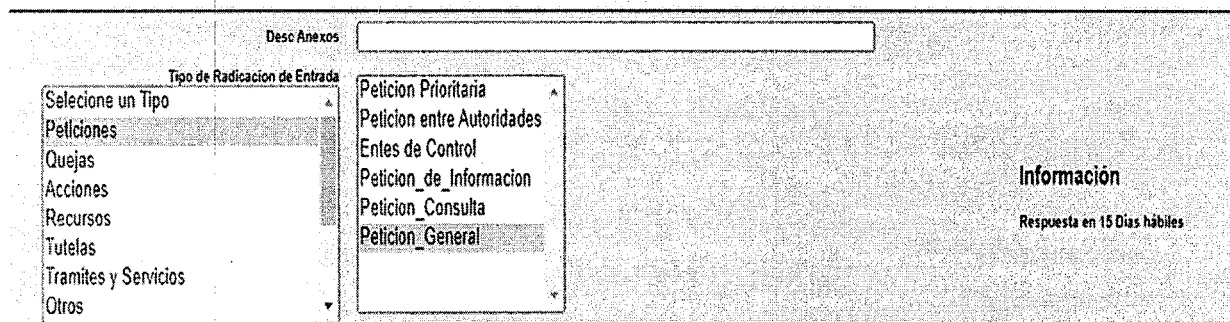
Este análisis permitió identificar los organismos con el mayor número de trámites y solicitudes, lo que representa información clave para la toma de decisiones en términos de distribución de recursos, optimización de procesos y mejora de la capacidad de atención a los ciudadanos. En este sentido, una correcta interpretación de estos registros puede contribuir significativamente a una gestión pública más eficiente y equitativa.

11. Atención de comunicaciones en ORFEO.

María Teresa Perdomo de la subdirección de trámites, servicio y gestión documental destacó la importancia de la correcta tipificación de solicitudes en el sistema ORFEO. Desde la gestión documental y la atención de solicitudes, enfatizó que es fundamental identificar con precisión el tipo de radicación, ya que esto permite garantizar que cada comunicación sea procesada dentro de los tiempos establecidos por la ley. Explicó que los plazos de respuesta varían según el tipo de petición. Por ejemplo, una petición general

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

debe ser resuelta en un máximo de 15 días hábiles, una petición entre autoridades en 10 días hábiles y una petición de consulta en 30 días hábiles. Por esta razón, subrayó la importancia de clasificar correctamente las solicitudes, evitando demoras y asegurando que sean respondidas dentro del plazo legal correspondiente. (ver imagen)



Desc Anexos

Tipo de Radicación de Entrada

Seleccione un Tipo

- Peticiones
- Quejas
- Acciones
- Recursos
- Tutelas
- Tramites y Servicios
- Otros

Petición Prioritaria

Petición entre Autoridades

Entes de Control

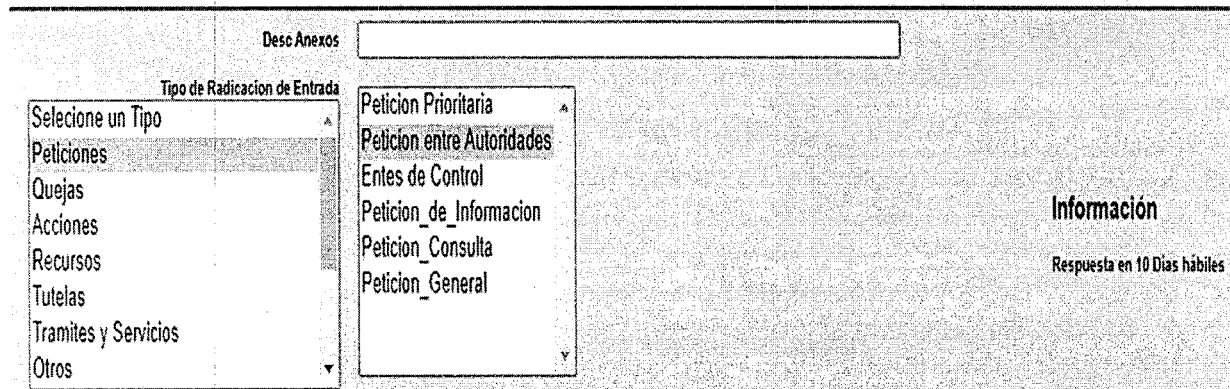
Petición de Información

Petición Consulta

Petición General

Información

Respuesta en 15 Días hábiles



Desc Anexos

Tipo de Radicación de Entrada

Seleccione un Tipo

- Peticiones
- Quejas
- Acciones
- Recursos
- Tutelas
- Tramites y Servicios
- Otros

Petición Prioritaria

Petición entre Autoridades

Entes de Control

Petición de Información

Petición Consulta

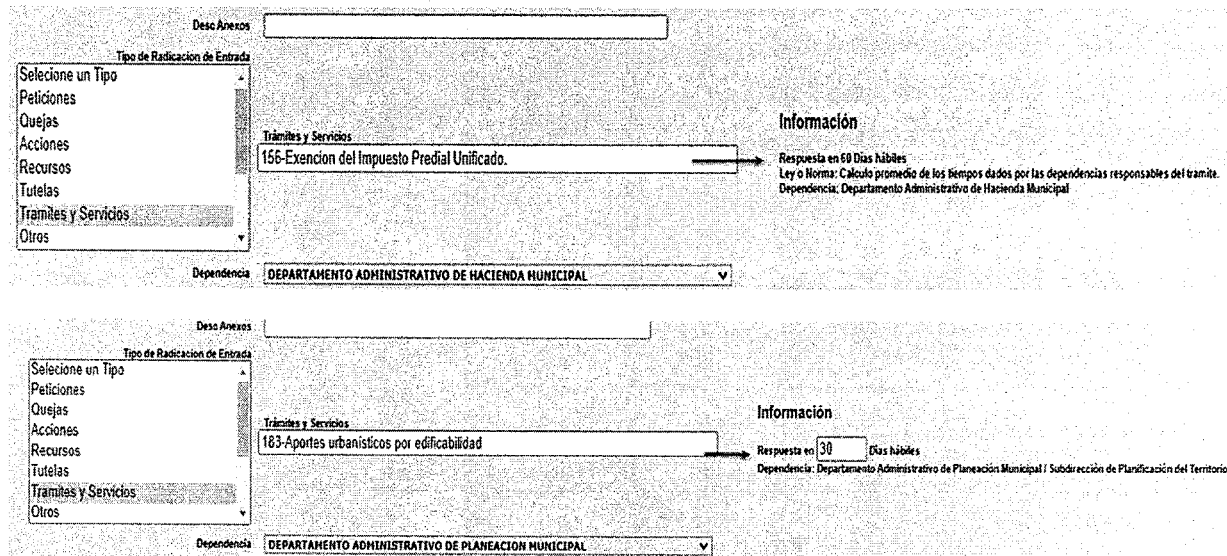
Petición General

Información

Respuesta en 10 Días hábiles

Los trámites y servicios cuentan con tiempos de respuesta diferenciados según lo establecido por la ley. A continuación, se presentan dos ejemplos (Ver imagen)

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		MAGT04.03.P003.F006
	ACTA DE REUNIÓN		VERSIÓN 003



The screenshots show a web application interface for registering administrative requests. The top screenshot displays a request for '156-Exención del Impuesto Predial Unificado' under the 'Trámites y Servicios' category, with a response time of 60 business days. The bottom screenshot displays a request for '183-Aportes urbanísticos por edificabilidad' under the same category, with a response time of 30 business days. Both screenshots show a dropdown menu for 'Tipo de Radicación de Entrada' with options like 'Petición', 'Queja', 'Acción', 'Recurso', 'Tutela', 'Trámites y Servicios', and 'Otros'. The 'Dependencia' is set to 'DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL' for the top and 'DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL' for the bottom.

Por otra parte, se identificaron ejemplos de malas tipificaciones en la radicación de solicitudes, un error frecuente que ocurre cuando los ciudadanos presentan una solicitud de información o trámite, pero esta es registrada incorrectamente como una petición general. Sin embargo, muchas de estas solicitudes no corresponden a una petición, sino a un trámite administrativo, el cual tiene tiempos de respuesta muy diferentes.

La responsabilidad de la correcta clasificación recae en los encargados de los Centros de Documentación y Correspondencia (CDC) o en el rol "Producto", quienes deben revisar y corregir el tipo de comunicación para evitar retrasos en las respuestas. Un ejemplo de este error se observa en una solicitud de exención del Impuesto Predial Unificado. En este caso, un ciudadano presentó una solicitud para la expedición de una resolución de exención, pero fue erróneamente clasificada como una petición general. No obstante, este procedimiento corresponde a un trámite administrativo, cuyo tiempo de respuesta es de 60 días hábiles.

Al haber sido radicada como petición general, la entidad podría emitir una respuesta en 15 días hábiles, sin realizar el análisis de fondo necesario, lo que afectaría la correcta atención del trámite y podría generar inconvenientes tanto para el ciudadano como para la administración. (Ver imagen)

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

DESARROLLO E INNOVACIÓN Evidencias de mala tipificación

#202441730101622942

24/7/2024 Petición General

14/8/2024 SinArchivar

DESARROLLO E INNOVACIÓN Evidencias de mala tipificación

#202441730101633442

26/7/2024 Petición General

16/8/2024 SinArchivar

RADICADOS ENCONTRADOS			
Radicado	Fecha Radicación	Expediente Asunto	Estado Documento Tipo
202441730101633442	2024-07-26 09:43 AM	Solicita Expedición de resolución para solicitar Exención del Impuesto Unificado	Respuesta Petición General

Nombre remitente	Tiempo para dar respuesta
Exención del Impuesto Predial Unificado	80 días hábiles

Santiago de Cali, 14 de 10 de 2024

Señor
ALCALDESA SANTIAMO DE CALI
Oficina Técnica Operativa de Fiscalización y
Cobranza de Impuestos
Cali

Asunto: Solicita Exención de pago de la Resolución, por medio de la cual se resuelve una solicitud de exención del impuesto Predial Unificado año 2024.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 100 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se tiene en cuenta que la solicitud de exención del impuesto Predial Unificado año 2024, presentada por el señor JUAN CARLOS PEREZ AGUIAR, identificado con C.C. 9.999.999.999, en el día 14 de 10 de 2024, fue recibida en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Santiago de Cali, el día 14 de 10 de 2024, por medio del cual se solicitó la expedición de la resolución correspondiente para la exención del impuesto Predial Unificado año 2024, en virtud de lo establecido en el artículo 100 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La presente solicitud se encuentra en trámite y se está realizando el proceso de revisión de la documentación presentada para la expedición de la resolución correspondiente, la cual se expedirá en el momento que se haya reunido toda la documentación necesaria para la expedición de la resolución correspondiente.

Queda a disposición de usted el presente documento para que pueda realizar las gestiones necesarias en el momento que lo requiera, sin que esto implique la pérdida de la prioridad de la solicitud.

Atentamente,
Alcalde(a) de Santiago de Cali

Cordialmente,



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional

William Andrés Londoño Martínez de la Subdirección de Trámites, Servicio y Gestión Documental explico el ejemplo de la mala tipificación, indicando que la comunicación se encuentra tipificada como petición general (tiempo de respuesta 15 días hábiles) la cual debió estar clasificada como recurso de reconsideración (tiempo de respuesta un (1) año).

Seguidamente explico, que se ingresó una petición al organismo de la Secretaría de Cultura y, debido a la situación, esta fue asignada al Departamento Administrativo del DADI. En este proceso, se pudo evidenciar que el radicado fue tomado correctamente y se emitió una respuesta con un radicado terminado en 1, lo cual es correcto.

Sin embargo, al analizar nuevamente el procedimiento, se identificó una inconsistencia en el momento de su archivo. Inicialmente, la petición tenía el radicado 23451, pero al ser archivada, se registró con el número 23441, lo que evidencia un error en la trazabilidad del trámite, (ver imagen).

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

DESARROLLO E INNOVACIÓN

Atención de comunicaciones Orfeo

#202241480100006492

24/3/2022 Petición_General

5/5/2022 Archivado

PAGINA ANTERIOR

DATOS DEL RADICADO No 202241480100006492

LISTADO DE:

Busquedas

USUARIO:

Sandra Patricia Parra

INFORMACIÓN GENERAL

HISTORIO

DOCUMENTOS

EXPEDIENTES

GENERACION DE DOCUMENTOS

ANEXADO

RADICADO

IMPRESO

ENVIADO

	RADICADO	TIPO	TRD	TAMAÑO (Kb)	SOLO LECTURA
	202241370400023451	pdf	5	971.609	N



Al contestar por favor cite estos datos:
 Radicado No.: 202241370400023451
 Fecha: 2022-04-07
 TRD: 4137.040.17.1.187.002345
 Rad. Padre: 202241480100006492

www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO E INNOVACIÓN

Atención de comunicaciones Orfeo

#202241480100006492

24/3/2022 Petición_General

5/5/2022 Archivado

PAGINA ANTERIOR

DATOS DEL RADICADO No 202241480100006492

LISTADO DE:

Busquedas

USUARIO:

Sandra B

INFORMACIÓN GENERAL

HISTORIO

DOCUMENTOS

EXPEDIENTES

INCLUIDO

Nota: En el momento de Grabar el...

Y ESTÁ RELACIONADO CON EL(LOS) SIGUIENTE(S) DOCUMENTOS:

	RADICADO	FECHA RADICACION
☐	202241370400023441	2022-04-07 09:18:41 GMT-5



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

Seguidamente, Sandra Patricia Parra indicó que, en el caso del ejemplo de tutela, se proyectó el documento de salida, pero no se asoció correctamente con el radicado padre. Asimismo, confirmó que esta situación está ocurriendo con frecuencia en varios organismos, lo que afecta la trazabilidad y el adecuado seguimiento de los trámites.

#202341210100010292

3/2/2023 Tutela

7/2/2023 SinArchivar

DATOS DEL RADICADO No. 202341210100010292			
O DEL		USUARIO:	DEPENDENCIA:
		Sandra Patricia Parra	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN
INFORMACIÓN GENERAL	RESUMEN	DOCUMENTOS	EXPOSICIONES
HISTORIO			
USUARIO ACTUAL		Usuario Oaxida	DEPENDENCIA ACTUAL
			Dependencia de Salud
USUARIO RADICADOR		Milán Alfonso Ríos Hernández (Vinculada)	DEPENDENCIA DE RADICACIÓN
			DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN JURÍDICA
FLUJO HISTÓRICO DEL DOCUMENTO			
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSECCION	COMENTARIO
Subsecretaría de Apoyo Técnico	14-03-2023 15:25 PM	Archivar	proceso finalizado y archivado.
Subsecretaría de Apoyo Técnico	14-03-2023 15:26 PM	Modificación Radicada	Modificación Documento.
Subsecretaría de Apoyo Técnico	14-03-2023 15:22 PM	Asignación YRD	
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	14-03-2023 13:50 PM	Consulta vía WEB	Consulta WEB (removal) con url: desde la IP: 55.154.324.188 2023-03-14 13:50:34
Subsecretaría de Apoyo Técnico	14-03-2023 13:40 PM	Cierre Correo electrónico	El correo fue enviado a Carlos Ríos Hernández (Vinculada) por la Alcaldía de Cali ha recibido una solicitud radica
Subsecretaría de Apoyo Técnico	14-03-2023 13:40 PM	Resignar para Vo Bo	Concluido, se remite para archivo, toda vez que se dio respuesta con el rad. 202341520100046611. Gracias

202341520100046611

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 202341520100046611

Fecha: 2023-02-15

TRD: 4152.010.13.1.953.004661

Rad. Padre: 202341520100046611

Ante esto, Kelly Vallejo intervino expresando su inquietud con respecto al sistema EXPRES, ya que para ella es fundamental contar con el radicado padre con el fin de mantener la trazabilidad de las solicitudes y sus respectivas respuestas. Explicó que este problema suele ocurrir con la actualización de delegados de calidad, por lo que su práctica consiste en asociar el mismo radicado padre cada vez que se realiza una actualización dentro de la misma vigencia. De esta manera, aunque la solicitud solo se haga una vez, permanece dentro del mismo radicado padre.

Sin embargo, mencionó que en algún momento alguien le indicó que el radicado padre se gestionaba a través de EXPRES, lo que le generó dudas sobre si el sistema permitía o no asociarlo. Ante esta inquietud, concluyó que si EXPRES no permite agregar el radicado padre, entonces su uso no debería ser recomendado para este tipo de procedimientos.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		MAGT04.03.P003.F006
	ACTA DE REUNIÓN		VERSIÓN 003

En respuesta, Sandra Parra aclaró que ella ha realizado esta acción y que sí es posible asociar el radicado padre en el sistema, pero se debe especificar que lo que se está generando es una respuesta. Explicó que, si se indica que se trata de una comunicación de salida, el sistema no solicitará con quién asociarlo. Además, precisó que el documento de salida debe quedar correctamente vinculado al radicado tipo 2 para que sea dado de baja de manera adecuada.

Posteriormente, Nazly Vargas, de la Secretaría de Desarrollo Territorial, intervino señalando que en varias ocasiones ha recibido tutelas con un radicado tipo 1, sin estar correctamente asociadas al radicado padre. Al informar sobre esta situación, le han indicado que la tutela ya fue respondida mediante correo electrónico. Sin embargo, explicó que, cuando esto ocurre, el sistema no asocia correctamente la respuesta con el radicado padre, ya que la acción de radicación se realiza después del envío de la respuesta, lo que genera inconsistencias en la trazabilidad del trámite.

Campo Elías Cetina delegado de la política del servicio al ciudadano de la unidad administrativa especial de servicios públicos municipales intervino preguntando qué se debe hacer cuando es necesario archivar una comunicación que no requiere respuesta, sino que simplemente es un comunicado para hacer presencia frente a una situación.

Ante esta consulta, Sandra Patricia Parra respondió que, en estos casos, la comunicación debe reclasificarse como un documento informativo. Además, indicó que en las observaciones se debe dejar evidencia de que una persona asistió a la jornada en atención al requerimiento de la Personería.

Asimismo, resaltó que es fundamental tener claridad sobre si en el documento se solicitó o no confirmar la asistencia, ya que, si no se ha requerido una confirmación formal, la comunicación puede ser archivada como informativa sin necesidad de dar una respuesta adicional.

12. Aplicaciones de encuestas y respuestas de trámites y OPA.

Seguidamente, intervino Andrés Felipe Arias López, de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, quien habló sobre la aplicación de encuestas de satisfacción en trámites, otros procedimientos administrativos y PQR. Indicó que, al analizar los resultados, se observa un aumento en el número total de respuestas evaluadas a lo largo del año, con un crecimiento notable. En particular, destacó que en el último trimestre se alcanzó un pico máximo de 13.789 encuestas aplicadas.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

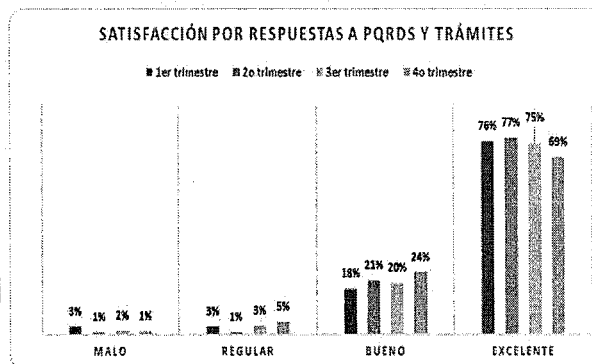
 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

Asimismo, señaló que la categoría "Excelente" ha sido la predominante en todos los trimestres, lo que refleja una percepción positiva por parte de los ciudadanos. En contraste, la categoría "Malo" es la menos frecuente, con valores que oscilan entre el 1 % y el 3 % en cada trimestre. Finalmente, resaltó que, entre el primer y segundo trimestre, se evidenció una mejora en la reducción de calificaciones negativas, lo que sugiere un impacto positivo en la calidad del servicio y la atención brindada a los ciudadanos. (ver imagen)

DESARROLLO E
INNOVACIÓN

Aplicación de encuestas de satisfacción a trámites y otros procedimientos administrativos - respuestas a PQRD

SATISFACCIÓN TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - RESPUESTAS A PQRD					
Trimestre	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
1er trimestre	276	274	1.545	6.547	8.642
2do trimestre	77	81	1.760	6.431	8.349
3er trimestre	210	478	2.757	10.344	13.789
4to trimestre	124	498	2.419	6.910	9.951



Margarita Mosquera delegada de la política de servicio al ciudadano del departamento administrativo de gestión del medio ambiente manifestó que, en días pasados, tuvo una mesa de trabajo con un delegado de DAGMA y señaló que los resultados de las encuestas presentadas en las diapositivas no coinciden con los datos de las encuestas que ellos han aplicado.

Ante esta observación, Andrés Felipe Arias López respondió que es necesario verificar si las encuestas misionales se están aplicando de manera correcta, asegurando que el

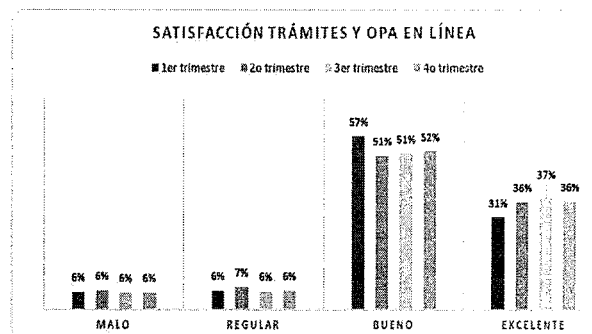
 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

proceso se realice conforme a los lineamientos establecidos y que los datos reflejen con precisión la percepción de los ciudadanos.

DESARROLLO E INNOVACIÓN

Aplicación de encuestas de satisfacción a trámites y otros procedimientos administrativos - respuestas a PQRD

SATISFACCIÓN TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LÍNEA					
Trimestre	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
1er trimestre	316	343	3119	1662	5.440
2o trimestre	245	293	1984	1392	3.914
3er trimestre	284	289	2416	1733	4.702
4To trimestre	206	230	1.909	1312	3.657



www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional

 **ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI**

En la imagen se observa la aplicación de encuestas de satisfacción a trámites y otros procedimientos administrativos en línea. A partir de los datos presentados, se evidencia una disminución progresiva en el número de respuestas evaluadas a lo largo del año. Inicialmente, en el primer trimestre, se registraron 5.440 encuestas aplicadas, seguido de una reducción en el segundo trimestre, con 3.914 respuestas. Posteriormente, en el tercer trimestre, se presentó un incremento con 4.702 encuestas. Finalmente, en el cuarto trimestre, se registró el valor más bajo del año, con 3.657 encuestas aplicadas. Estos resultados reflejan una variabilidad en la participación de los ciudadanos en las encuestas, lo que puede ser clave para evaluar estrategias de mejora en la aplicación y promoción de estos instrumentos de medición.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

DESARROLLO E INNOVACIÓN Aplicación de encuestas de satisfacción a trámites y otros procedimientos administrativos

TRÁMITES, OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPA Y CONSULTAS DE ACCESO DE INFORMACIÓN PÚBLICA - CAIP							
No.	Organismo	Trámites	OPA	CAIP	Total Identificados	Trámites con encuestas año 2024	# de encuestas aplicadas 2024
1	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA	18	1	1	20	2	15
2	Departamento Administrativo de Planeación Municipal	31	2	2	35	34	9.033
3	Departamento Administrativo de Hacienda	12	0	0	12	20	3.915
	Subdirección de Catastro	16	1	0	17		
	Subdirección de Tesorería Municipal	3	0	2	5		
4	Secretaría de Cultura	1	1	0	2	5	2.015
5	Secretaría del Deporte y la Recreación	2	1	0	3	3	93
6	Secretaría de Educación	20	2	1	23	8	10
7	Secretaría de Infraestructura	1	1	0	2	2	3.662
8	Secretaría de Movilidad	74	0	0	74	30	2.816
9	Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	6	0	0	6	2	8
10	Secretaría de Salud Distrital	28	0	0	28	3	3.326
11	Secretaría de Seguridad y Justicia	19	0	1	20	5	48
12	Secretaría de Vivienda Social y Hábitat	4	1	0	5	2	102
13	Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	2	0	0	2	0	0
14	Unidad Administrativa Especial de Protección Animal					0	0
Total		237	10	7	254	116	25.043

www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional



En este cuadro se evidencia la aplicación de encuestas a trámites y otros procedimientos administrativos a lo largo del año, con un desglose por organismo que permite identificar diversos aspectos clave. Se presentan el número de trámites registrados, la cantidad de Otros Procedimientos Administrativos (OPA) y el número de consultas de información, además del total de estos productos identificados y el total de trámites registrados en 2024. Asimismo, se muestra el número de encuestas aplicadas, lo que proporciona una visión integral sobre la gestión y evaluación de los trámites y servicios. Este análisis permite identificar tendencias, niveles de participación y áreas de mejora en la atención a los ciudadanos.

Básicamente el cuadro nos muestra la aplicación de encuestas de satisfacción a trámites y otros procedimientos administrativos en la Alcaldía de Santiago de Cali. En él se presentaron los diferentes organismos administrativos junto con la cantidad de trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) y consultas de acceso a la información

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

pública (CAIP) identificados en el año 2024. Se observó que el Departamento Administrativo de Planeación Municipal tuvo el mayor número de encuestas aplicadas (9.033), seguido por la Subdirección de Impuestos y Rentas con 3.915 y la Secretaría de Movilidad con 2.816. El total general de trámites identificados fue de 254, de los cuales 116 fueron sometidos a encuestas, resultando en un total de 25.043 encuestas aplicadas. Este análisis permitió identificar cuáles organismos recibieron más solicitudes y encuestas, lo que fue clave para la toma de decisiones en términos de mejora de atención y eficiencia en la gestión pública.

13. recomendaciones

- Revisar información del trámite modelo con fecha de actualización más reciente y estado disponible.
- Enviar por correo electrónico institucional comunicación informando la actualización de los trámites.
- Para la actualización en formatos Modelo o información en las listas desplegables en el SGT los organismos deben remitir solicitud a la STS y GD por correo electrónico.
- Las listas de momentos están estandarizadas por el DAFP.
- Cuando los organismos requieren soluciones a situaciones complejas, deben solicitar el acompañamiento a través del correo institucional con copia a sandra.parra@cali.gov.co.

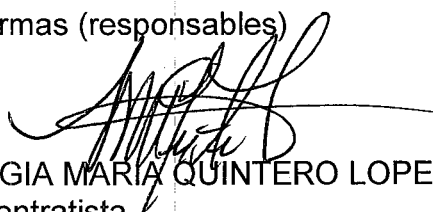
 ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INFORMACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.P003.F006	
		VERSIÓN	003

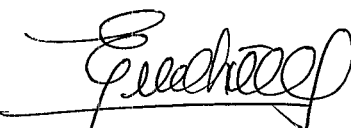
OBSERVACIONES GENERALES (Propuestas, Cambios y/o Adiciones): No aplica

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNIÓN

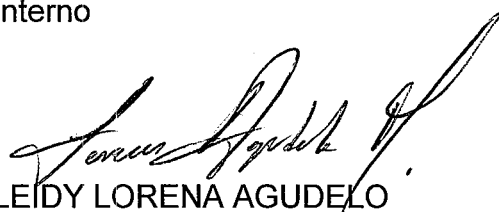
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Realizar acta	Isabella Castrillón Salazar	01/mar/2025

Firmas (responsables)


LIGIA MARIA QUINTERO LOPEZ
 Contratista
 Secretaria de Desarrollo Territorial y
 Participación Ciudadana


ELIZABETH CHACÓN GARCIA
 Técnico Operativo
 Departamento Administrativo de Control
 Interno


YULI PIEDAD ALEMESA ESCOBAR
 Contratista
 Secretaria de Bienestar Social


LEIDY LORENA AGUDELO
 Contratista
 Unidad Administrativa Especial de
 Gestión de Bienes y Servicios

NOTA: Se anexa listado de asistencia compuesto por Dos (02) folio(s).

Elaboró: Isabella Castrillón Salazar – Estudiante de Practica

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)			MAGT04.03.P003.F007	
LISTADO DE ASISTENCIA			003	
ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL			FECHA: 18/mar/2025	
ACTA DE REUNIÓN N° 4137.030.14.42.14			HORA INICIAL: 08:00 a.m	
			HORA FINAL: 12:00 m	
OBJETIVO: Realizar la primera mesa de trabajo con los delegados de las Políticas Atención al usuario, Antitrámites y Servicio al ciudadano.			Reunión virtual: https://meet.google.com/o mu-axel-kqz?hs=224	
ASISTENTES				
N°	Nombre	Organismo/Entidad	Teléfono	Firma
1	Laura Carolina Torres Moreno	DATIC	3128525656	laura.torres.m@cali.gov.co
2	Claudia Lorena Choconta	Secretaría de Salud	3186824516	claudia.choconta@cali.gov.co
3	Karina Cordoba Moreno	Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana	3508951205	karina.cordoba@cali.gov.co
4	Jorge Hernán Narváez López	Dagma	3154204965	administrativo.dagma@cali.gov.co
5	Amparo Milena Rubio	Secretaría Turismo	3160955566	Amparo.rubio@cali.gov.co
6	caolina diaz	Departamento Administrativo de Contratación Pública	3175164291	carolina.diaz@cali.gov.co
7	Julian Mauricio Altuzarra Zambrano	Unidad Administrativa Especial de Protección Animal	3008095748	calidad.uaepea@cali.gov.co
8	Yuli Piedad Alemeza Escobar	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	3217225907	yuli.alemeza@cali.gov.co
9	Maria Fernanda Zapata Rodriguez	DACP	3127765364	fernanda.zapata@cali.gov.co
10	Betzy Yineith Pinilla Quintero	Secretaría de Gobierno - Oficina de Comunicaciones	3162212433	yineithpinilla@gmail.com
11	John Jairo marulanda herrera	dadii	3173609372	john.marulanda@cali.gov.co
12	YOLANDA CASTILLO QUIÑONES	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA - CATASTRO	3104952958	yolanda.castillo@cali.gov.co
13	Sandra Milena Muñoz Galeano	DACP	3105617932	sandra.munoz.gal@cali.gov.co
14	Jorge Quiñones	Secretaría del Deporte y la Recreación	3108488321	jorge.quinones@cali.gov.co
15	William Darío Perea Murillo	DATIC	3012998380	william.perea@cali.gov.co
16	Claudia Lorena Herrera García	Secretaría de salud	3028643033	Lorraineherrera2418@gmail.com
17	ANGELICA LERMA	DADII	3005008932	angelica.lerma@cali.gov.co
18	Nazly Vargas Marulanda	SDTPC	3104318734	nazly.vargas@cali.gov.co
19	Camilo Galíndez Cerón	DADII	3173621775	brayan.galindez@cali.gov.co
20	Cristian Mauricio Casaran Lucumi	Secretaría de Seguridad y Justicia	3168437833	cristian.casaran@cali.gov.co
21	Andrés Orlando Taborda filigrana	Secretaría del deporte	3016663460	andres.taborda@cali.gov.co
22	Leidy Johanna Tejeda Mesa	Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno	3185450494	leidy.tejeda@cali.gov.co
23	YESENIA LUCIA VILLARREAL PUELLO	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA	3208974184	yessenia.villarreal@cali.gov.co
24	Leidy Johanna Verdugo Gómez	Departamento Administrativo de Contratación Pública	3022596760	leidy.verdugo@cali.gov.co
25	Maria Lizeth Nazari Carabali	DADII - STSYGD	3114120527	maria.nazarith@cali.gov.co
26	Claudia Liliana Velasco Rivera	Secretaría de Desarrollo Económico	3156462812	claudia.velasco.r@gmail.com
27	edinson manzano arce	departamento administrativo de desarrollo e innovación institucional	3126851998	edinson.manzano@cali.gov.co
28	Sonia Patricia Valdés Ávila	Secretaría de Desarrollo Económico	3128346727	Laboral.soniavaldes@gmail.com
29	John Harold Arroyo Valencia	Departamento Administrativo de Planeación Municipal	3158147112	jhon.arroyo@cali.gov.co
30	ANLLY PAOLA VIAFARA SAAVEDRA	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	3154388530	ANGIE.VIAFARA@CALI.GOV.CO
31	Monica Morales Ruiz	Departamento Administrativo de Hacienda	3003003591	monica.morales.r@cali.gov.co
32	Liris Yamir Godoy	SDTPC	3116056280	liris.godoy@cali.gov
33	LUZ CARIME REYES VALLEJO	DAGMA	3152689992	luz.reyes@cali.gov.co
34	Belkin A. Palacio Campo	SDTPC	3137968728	belkin.palacio@cali.gov.co



ALCALDIA DE
SANTIAGO DE CALI
GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN
GESTIÓN DOCUMENTAL

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
(MIPG)

LISTADO DE ASISTENCIA

MAGT04.03.P003.F007

VERSIÓN

003

ACTA DE REUNIÓN N° 4137.030.14.42.14

FECHA: 18/mar/2025

HORA INICIAL: 08:00 a.m

HORA FINAL: 12:00 m

Reunión virtual:

<https://meet.google.com/mu-axe1-kqz?hs=224>

OBJETIVO: Realizar la primera mesa de trabajo con los delegados de las Políticas Atención al usuario, Antitrámites y Servicio al ciudadano.

ASISTENTES

35	Sofía Cardona Guerrero	Subsecretaría de Territorios de Inclusión y Oportunidades Urbano y Rural	3167949738	Sofia.cardona@cali.gov.co	Autorizo firma
36	Luz Elena Araque Grajales	Deporte	3137183647	luz.araque@cali.gov.co	Autorizo firma
37	Carlos Alberto Calderon Gutierrez	Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	3106387298	carlospk80@gmail.com	Autorizo firma
38	Juan david bravo zarzama	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA	3017137522	juan.bravo@cali.gov.co	Autorizo firma
39	Ximena Payán	Departamento Administrativo de Control Interno	3113244440	ximena.payan@cali.gov.co	Autorizo firma
40	Shirley Santamaria Pérez	Secretaría de Infraestructura	3174399191	Shirsanpe@gmail.com	Autorizo firma
41	Ligia Maria Quintero L.	Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	3104205751	ligia.quintero@cali.gov.co	Autorizo firma
42	Leydi Vanessa Hurtado Hernandez	Secretaría de vivienda social y Hábitat	3165002332	Leydi.hurtado@cali.gov.co	Autorizo firma
43	Carolina Ramirez Tapares	Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana	3164806226	carolina.ramirez.ta@cali.gov.co	Autorizo firma
44	Isabella castillon salazar	DADI	3196958552	isabelacastillionsalazar@gmail.com	Autorizo firma
45	luz marina solarte franco	Infraestructura	3182150363	marinasolartefranco@gmail.com	Autorizo firma
46	María del Socorro Gonzalez Barona	Dpto Administrativo de Hacienda	3128050102	sosmaribara1965@gmail.com	Autorizo firma
47	katherine barona calcedo	dagma	3113966399	katherine.barona@cali.gov.co	Autorizo firma
48	James Guevara Diaz	DAGMA	3172431565	james.guevara@cali.gov.co	Autorizo firma
49	Oscar David Gaviria Pineda	Secretaría de Salud Pública	3183639451	oscardgaviria81@gmail.com	Autorizo firma
50	Elizabeth Chacon Garcia	Departamento Administrativo de Control Interno	3164034051	elizabeth.chacon@cali.gov.co	Autorizo firma
51	FRANCY EDITH MILLAN MORA	SECRETARIA DE CULTURA	3179222607	francy/millan943@gmail.com	Autorizo firma
52	JACQUELINE LOZANO RODRIGUEZ	Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno	3168026175	jacqueline.lozano@cali.gov.co	Autorizo firma
53	Andrés Felipe Bedoya Sierra	Departamento Administrativo de Hacienda	3154929521	andres.bedoya@cali.gov.co	Autorizo firma
54	CARMEN LILIANA BOLAÑOS	SECRETARIA DE SALUD	3216596719	CARMEN.BOLANOS.FLO@CALI.GOV.CO	Autorizo firma
55	Claudia Ximena Rueda López	DADI	3004822134	Claudia.rueda.lopez@cali.gov.co	Autorizo firma
56	ERIKA ADRIANA MENDEZ MERA	SECRETARIA DE GESTION DE RIESGOS	3186498190	calidad.sgred@cali.gov.co	Autorizo firma
57	Carlos Javier Avila Rodriguez	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	3163226519	carlos.avila.rod@cali.gov.co	Autorizo firma
58	MARVURI MALUCHE BOLAÑOS	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3172322965	marvuri.maluche.bo@cali.gov.co	Autorizo firma
59	James A. Piñero Castillo	Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública	3153168091	james.pinero@cali.gov.co	Autorizo firma
60	Jose Alberto Contrato Pulgarin	UAEPA	3102813721	jose.contrato@cali.gov.co	Autorizo firma
61	Cmpo Elias Cetina	UAESPm	3155566461	apoyouasp@gmail.com	Autorizo firma
62	Natalia tajardo sarria	SAC	3183901697	nataliasarria32@gmail.com	Autorizo firma
63	Angela Gonzalez	Secretaría Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	3104130080	amagomi33@gmail.com	Autorizo firma
64	REBECA ROSARIO RODRIGUEZTROCHEZ	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL PARTICIPACION CIUDADANA	3171216844	REBEKARODRIGUEZ@HOTMAIL.COM	Autorizo firma
65	Jaimie Solarte Alvear	DADI	3137517452	jaimie.solarte@cali.gov.co	Autorizo firma
66	Asseneih Gómez Pastana	SDTTPC	320264691	Asseneih.gomez@cali.gov.co	Autorizo firma
67	Daniela Molina	DADI	3235230651	Daniela.molina@cali.gov.co	Autorizo firma
68	Máyorí Mera García	Movilidad	3103783505	mayorl.mera@cali.gov.co	Autorizo firma
69	WILLIAM ANDRES LONDOÑO MARTINEZ	SUBDIRECCION DE TRAMITES, SERVICIOS Y GESTION DOCUMENTAL	3146755341	william.martinez@cali.gov.co	Autorizo firma
70	María Teresa Perdomo Andrade	STSGD	3505916194	maria.perdomo.and@cali.gov.co	Autorizo firma
71	Emma Fernanda Astiza Aragón	DATIC	3117570132	emma.astiza@cali.gov.co	Autorizo firma

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL		MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)		MAGT04.03.P003.F007	
LISTADO DE ASISTENCIA		VERSIÓN		003	
ACTA DE REUNIÓN N° 4137.030.14.42.14				FECHA: 18/mar/2025 HORA INICIAL: 08:00 a.m HORA FINAL: 12:00 m Reunión virtual: https://meet.google.com/o mu-axei-kqz?hs=224	
OBJETIVO: Realizar la primera mesa de trabajo con los delegados de las Políticas Atención al usuario, Antitrámites y Servicio al ciudadano.					
ASISTENTES					
72	Maria Idalba Granada Arboleda	Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana	3168869000	maria.granada@cali.gov.co	Autorizo firma
73	Leidy Lorena agudelo	UAEGBS	3105386465	Leidy.agudelo@cali.gov.co	Autorizo firma
74	ANGELA JIMENEZ	PLANEACION - SEPOU	3154398013	ANGELAJIM@GMAIL.COM	Autorizo firma
75	ELIZABETH MORALES GONZALEZ	HACIENDA - CATASTRO	3166059144	elizabeth.morales@cali.gov.co	Autorizo firma
76	Camilo Alexander Correa	Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	3162710761	camilo.correa@cali.gov.co	Autorizo firma
77	Margarita Mosquera Bolaños	Dagma	3174717869	marmobo01@hotmail.es	Autorizo firma
78	Jenny katerine Alvaran Delgado	DAGMA	3128422421	sgc.dagma@cali.gov.co	Autorizo firma
79	Graciela Marín Gutiérrez	Sec vivienda	3218689808	Graciela.marin@cali.gov.co	Autorizo firma
80	Kelly Vanessa Vallejo Gómez	Hacienda UAG	3164449495	kelly.vallejo@cali.gov.co	Autorizo firma
81	Jhoier Mosquera Cifuentes	Secretaría del Deporte y la Recreación	3114186895	Jhoier.mosquera@cali.gov.co	Autorizo firma
82	Ana Carolina Jaraba Garcia	Secretaría de Gobierno	3003827074	ana.jaraba@cali.gov.co	Autorizo firma
83	Ivan Gutierrez Botero	Subdirección de impuestos y rentas	3046335475	ivan.gutierrez@cali.gov.co	Autorizo firma
84	DIANA MARIA FORERO ORTIZ	DATIC	3162999938	diana.forero@cali.gov.co	Autorizo firma
85	MARIO GERMAN CASTAÑO ARANGO	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	3215985060	adminorfeo.sgre@cali.gov.co	Autorizo firma
86	Yelson Valentierra	Seguridad y Justicia	3163002831	yelsonvalher93@gmail.com	Autorizo firma
87	Gaby Esmeralda Medina Vargas	Secretaría de Cultura	3207311222	Gaby.medina@cali.Govea.co	Autorizo firma
88	Jorge Alberto Martínez Echeverri	DADII - STSYGD	3207046007	jorge.martinez@cali.gov.co	Autorizo firma
89	Andrés Felipe Arias López	DADII - STSYGD	3147688087	andres.arias@cali.gov.co	Autorizo firma
90	ERIKA ADRIANA MENDEZ	SECRETARIA DE GESTION DE RIESGOS	3186498190	calidad.sgre@cali.gov.co	Autorizo firma
91	Paola Andrea Zorrilla López	Secretaría de Movilidad	3155848073	Paola.zorrilla@cali.gov.co	Autorizo firma
92	Sandra Patricia Parra Nájuez	DADII - STS Y FD	6678559	sandra.parra@cali.gov.co	Autorizo firma
93	Christian Andres Mancilla Molina	Secretaría de Educación	3173940196	Christian.mancilla@cali.edu.co	Autorizo firma

