



INFORME

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Los Centros de Administración Local Integrada (C.A.L.I) de la ciudad Santiago de Cali, son entidades claves de la administración de la ciudad, estos centros prestan diferentes servicios a la comunidad caleña, con el fin de que sus usuarios puedan acceder a ellos y adquirir ayuda, asesoría o información relacionada con temas como lo son la gestión ambiental (Dagma), servicios EMCALI, fiscalía, comisaría, personería, etc. Sin embargo no todos los centros cuentan con cada uno de los servicios, y esto ha generado conflicto con algunos usuarios puesto a que muchos no tienen información acerca de los servicios específicos que brinda de cada centro o no saben acceder a dicha información. Evidentemente ésto ha causado gran molestia en para la comunidad que hace uso de los servicios de los C.A.L.I, hasta tal punto que afirman que no se les quiere prestar los servicios solicitados y que estos centros realmente no sirven para nada es decir, para la administración de la capital vallecaucana.

Muchos de los Centros de Administración Local Integrada (C.A.L.I) de la ciudad de Santiago de Cali, se han dado cuenta que hay un gran porcentaje de usuarios que llegan a estos cen

Descripción del contexto problemático (causas y síntomas):

Con el objetivo de mejorar la comunicación y servicios de las áreas de administración municipal mediante los C.A.L.I (Centros de Atención Local Integrada) para así acercarse a la comunidad Local, las personas pueden ir a uno de estos centros para solicitar un servicio o bien pagar un servicio público, por ejemplo. Dicha labor de los C.A.L.I favorece la desconcentración administrativa para un óptimo y mejor servicio entre diferentes órganos públicos dependientes.

Debido a la desinformación de las ubicaciones y, posiblemente, de los servicios que ofrecen los C.A.L.I, la comunidad local no aprovecha los



beneficios que estos centros de administración pueden proveer. En la sección de quejas y reclamos se evidencia estos resultados por una gran parte de la comunidad que se queja acerca de servicios no disponibles en el C.A.L.I donde van sin conocer que estos, cada uno de los 23, prestan servicios similares y unos cuantos diferentes.

Con todo lo anterior se brindará una aplicación para la gestión e información de los C.A.L.I más cercanos de acuerdo, a la ubicación actual y, a los servicios que el usuario requiera. Con esto será más preciso el acceso a la información de los centros y cuál es el más conveniente.

2. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

- ¿Qué son los centros de administración local integrada?

“Los Centros de Administración Local Integrada, están concebidos como un sistema de desconcentración administrativa, de distribución de funciones y del ejercicio de delegaciones, que busca acercar la Administración Municipal a la comunidad local, para el manejo eficiente de los recursos públicos, la oportuna y efectiva prestación de servicios a la comunidad.”

Recuperado de:

<http://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/131135/centros-de-atencion-local-integrada-cali/>

- Ubicaciones actuales de los centros de administración local integrada

| Centro de administración local | Dirección |
|--------------------------------|---|
| C.A.L.I 01 | Calle 22 Oeste No 4A-25 Terrón Colorado |
| C.A.L.I 02 | Vipasa, Avenida 3 CN No. 47 AN-18 |

| | |
|-------------------|--|
| C.A.L.I 03 | Barrio San Antonio Carrera 9 No. 2-91 |
| C.A.L.I 04 | Manzanares Calle 44 No. 1H - 44 |
| C.A.L.I 05 | Los Guayacanes , Cra 1D No. 65 - 00 |
| C.A.L.I 06 | Los Guaduales, Cra 8N No 70A - 16 |
| C.A.L.I 07 | Alfonso López, Calle 73 con Cra7M |
| C.A.L.I 08 | Las Americas, Calle 39 con Cra 13 |
| C.A.L.I 09 | Aranjuez, Cra 16 No 15-79 |
| C.A.L.I 10 | El Guabal, Calle 14B No. 41 - 25 |
| C.A.L.I 11 | San Carlos, Cra 33A con Calle 31 |
| C.A.L.I 12 | Nueva Floresta, Calle 44 con Cra. 24C |
| C.A.L.I 13 | El Poblado I, Calle 72C con Cra. 28F |
| C.A.L.I 14 | Alfonso Bonilla, Cra. 27 No. 78A - 4 |
| C.A.L.I 15 | El Vallado, Cra 41B con Calle 50 |
| C.A.L.I 16 | La Unión, Calle 38 con Cra. 41H |

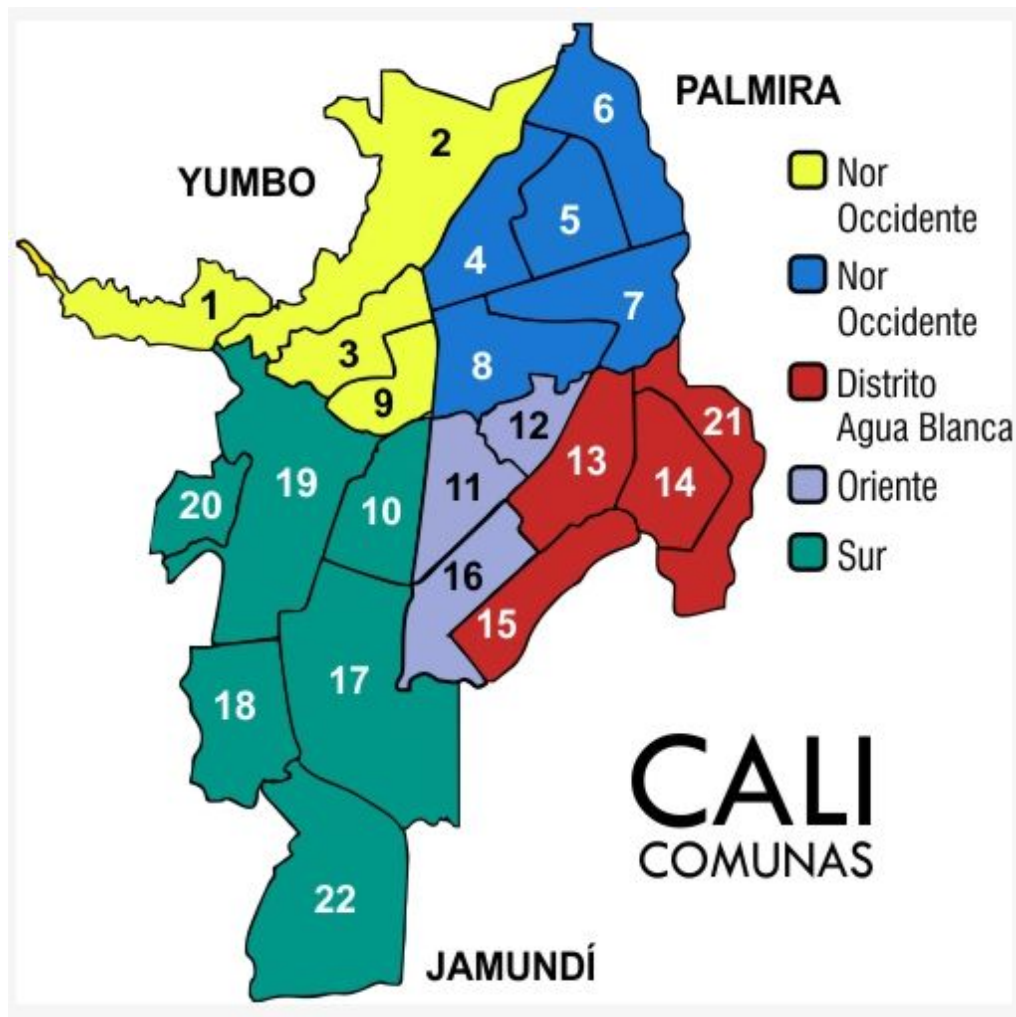
| | |
|-------------------|---|
| C.A.L.I 17 | El Limonar, Calle 13B entre Cras 64 y 65 |
| C.A.L.I 18 | Melendez, Calle 4 con Cra. 93 |
| C.A.L.I 19 | El Cedro, Calle 8 No. 32 - 07 |
| C.A.L.I 20 | Siloé, Cra 52 con Calle 2 |
| C.A.L.I 21 | Desepaz, Cra 23 No. 120 - 00 |
| C.A.L.I 22 | Parcela. Pance y La María, Cl. 24b # 123 - 133 |

Tabla 01. Tabla de ubicaciones C.A.L.I

Recuperado de :

<http://www.cali.gov.co/preguntas-frecuentes/68/centro-de-administracionlocal-integrada-cali/>

- **Comunas de Santiago de Cali**
Imagen 01.



Recuperado de:

http://weblog.emcali.net.co/contenidos_weblog/Comunas%20y%20Barrios%20de%20Cali.pdf

- Funciones importantes de los centros de administración local

Funciones:

- Representar al Alcalde y a la Administración Central en el territorio, conforme a las políticas y programas de gobierno.
- Desarrollar en coordinación con el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, los procesos de planeación del territorio.
- Articular la ejecución de planes, programas y proyectos sectoriales en los territorios, en coordinación con los organismos y entidades correspondientes.
- Realizar seguimiento al desarrollo de planes, programas y proyectos ejecutados en los territorios.

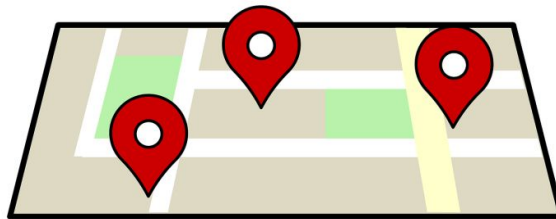
- Orientar a las organizaciones comunitarias reconocidas por la Ley, en pro del cumplimiento de sus fines misionales.
- Celebrar contratos y convenios, en los términos de la delegación que expida el Alcalde.

3. BÚSQUEDA DE IDEAS CREATIVAS - Lluvia de ideas

3.1 Alternativa No. 01.

Aplicación que muestra el mapa de Santiago de Cali y sus respectivos centros de administración local integrada con el fin de informar a la comunidad caleña sobre la ubicación de los diferentes centros administrativos locales.

Imagen 02.



3.2 Alternativa No. 02.

Una plataforma, tipo red social, en donde la comunidad pueda opinar sobre los servicios que prestan los C.A.L.I.

Imagen 03.



3.3 Alternativa No. 03.

Una plataforma que, mediante cursos, educa a la comunidad sobre los servicios de los diferentes Centros de administración.

3.4 Alternativa No. 04.

Una plataforma con personal en línea, tipo call center, que informa sobre los servicios y ubicaciones de los centros.

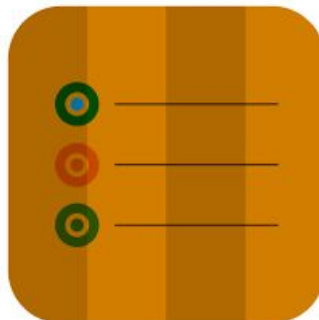
Imagen 04.



3.5 Alternativa No. 05.

Una aplicación que muestra todos los servicios disponibles de los centros de administración local, por separado.

Imagen 05.





3.6 Alternativa No. 06.

Una plataforma que muestra, según el servicio y ubicación, el C.A.L.I. más cercano al usuario.

3.7 Alternativa No. 07.

Una aplicación que permita trazar la ruta más corta que hay desde la ubicación del usuario hasta el C.A.L.I. más cercano.

//Cobo

Una aplicación que permita el rápido e intuitivo acceso a la información de los servicios que ofrece cada C.A.L.I. y además le permita enterarse cual es el más cercano, con el fin de que sea trivial para la comunidad llegar a los establecimientos.

4. TRANSICIÓN DE LA FORMULACIÓN DE IDEAS CREATIVAS

Es evidente que muchos habitantes que hacen parte de la comunidad caleña se están quejando porque creen que los centros administración local no brinda los servicios que la gente requiere. No obstante éstas afirmaciones recaen en la desinformación puesto a que la mayoría ellos no tienen información que les permita enterarse de cuáles son los servicios y que CALIS los brindan. Por lo anterior las ideas que más se ajustan al problema son las siguientes:

- **Alternativa No.01:**

Ésta idea hablar acerca de una aplicación la cual éste en la capacidad de mostrar un mapa de la ciudad de Santiago de Cali y sus respectivos centros de administración local integrada. Sin embargo ésta alternativa no se ajusta al problema de forma completa debido a que no tiene propiedad para que la comunidad caleña se informe acerca de todos y cada uno de los servicios que brindan los CALIS. Mostrar simplemente la ubicación de los respectivos centros de administración no es una buena solución al problema planteado.

- **Alternativa No.02:**



La alternativa No. 02 habla acerca de crear un aplicativo similar a una red social en donde los habitantes de Cali pueda opinar sobre los servicios de los CALIS, no obstante crear un aplicativo con el fin de incentivar la opinión de los servicios de los centros de administración se ve un poco alejado del principal problema, desinformación. Ahora bien este mecanismo está orientado a la opinión, y no realmente a que un habitante de la comunidad se informe y pueda asistir a los centros de administración local de forma eficiente.

- **Alternativa No.03:**

Ésta alternativa mediante una plataforma fomenta la educación acerca de cada uno de los servicios que prestan los CALIS en la ciudad de Cali. Sin embargo educar a la comunidad de cuales y donde se pueden encontrar los servicios que se desean se puede realizar de manera más sencilla. Además la creación de simple una plataforma puede llegar a tener altos costos y no todos tendrán la disponibilidad de realizar un curso.

- **Alternativa No.04:**

Ésta alternativa al igual que la anterior infiere mucho en costos. Para llevar a cabalidad la idea no. 04, se deberá realizar remuneraciones periódicas al personal encargado del Call center y ésto evidentemente representa grandes costos para los centros de administración local.

5. EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE LA MEJOR SOLUCIÓN

Criterios:

Eficiencia (tiempo) [A]:

Este criterio evalúa de 1 a 5 la eficiencia al momento de proporcionar información necesaria de forma fácil e intuitiva. Si la solución brinda información de forma trivial con la cual una persona pueda enterarse de forma pertinente y completa, la puntuación será 5 de lo contrario 1.

Información pertinente [B]:

Este criterio evalúa de 1 a 5 la información que brinda una solución. Si el usuario puede informarse de manera completa la puntuación será de 5 de lo contrario será 1.

Fácil implementación [C]:

Este criterio evalúa de 1 a 3 la eficiencia en cuanto la implementación de una solución. Donde 1 representa una implementación no trivial y 3 una implementación eficiente y fácil.

Cantidad de información [D]:

Este criterio evalúa de 1 a 5 la proporción de información que una solución brinda, es decir si la solución ofrece la cantidad necesaria información con la cual un usuario se sienta satisfecho e informado y que no tenga que acceder a otras fuentes de información. Si el caso es el anterior la solución recibirá una puntuación de 5, en caso contrario podría variar donde 1 representa que la información que brinda no es la suficiente.

| No. Alternativa / Criterio | Criterio [A] | Criterio [B] | Criterio [C] | Criterio [D] | TOTAL |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|
| Alternativa no. 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 12 |
| Alternativa no. 6 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 |
| Alternativa no. 7 | 5 | 3 | 2 | 3 | 13 |

Tabla 02. Tabla de evaluación

Con la tabla anterior (**Tabla 01**) se llevó a cabo el análisis de las soluciones con diferentes criterios. Es evidente que la alternativa no. 6 destaca ante las demás ya que ésta cuenta con puntuación aceptable puesto a que cumple con los criterios y satisface las necesidades y requerimientos a cabalidad. Es por lo anterior que se implementará la alternativa no. 6 como una solución al problema planteado en éste documento.

Síntesis Reflexiva

Al llevar a cabalidad en este informe el método de la ingeniería, se pudo llegar a establecer una solución que se adapta precisamente al entorno del problema. En



este documento se evidencia las diferentes etapas que se tuvieron en cuenta para llegar a una solución que fuera precisa ante problema inicialmente planteado.

Es importante decir que en la actualidad se dispone de diferentes herramientas que no solo facilitan llegar a solución de un problema genérico, sino que también su uso es trivial, como lo es sin duda Gmap. Ésta api que permite implementar mapas de diferentes proveedores y con funciones infinitas a un determinado software, ha facilitado que muchas aplicaciones tanto de escritorio como web puedan publicar mapas y de ésta manera ser más comunicativas al momento de trabajar con locaciones. Y es por ello que la solución que llevó a cabo para el problema establecido en este documento se realizó con Gmap, ya que permite de manera trivial hacer uso de diferentes funcionalidades para finalmente tener un software completo, intuitivo y preciso.

6. PREPARACIÓN DE INFORMES Y ESPECIFICACIONES

Los informes se encuentran en las respectivas carpetas.

7. IMPLEMENTACIÓN DEL DISEÑO
