



ALCALDIA DE  
SANTIAGO DE CALI  
CONTROL  
CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL  
INTEGRADOS  
(SISTEDA, SGC y MECI)

MCCO01.02.03.14.12.P04.F04

VERSIÓN

1

FECHA DE ENTRADA  
EN VIGENCIA

13/jul/2015

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN  
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ENTIDAD: Alcaldía Santiago de Cali

AÑO: 2015

N°	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	Publicación				RESPONSABLES	ANOTACIONES
			01/31	04/30	08/31	12/31		
1	<b>Primer Componente: Metodología para la Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.</b>							
1.1	Revisar los mapas de riesgos, los informes generados por los órganos de control, el nivel de cumplimiento de las acciones, los indicadores establecidos en los Mapas, realizar reunión con los involucrados para realizar ajustes a los Mapas de Riesgos.	1 Mapa de Riesgos de Corrupción revisado.	n/a	100%	n/a	n/a	Líder de cada uno de los grupos de trabajo seleccionados	Se evidencia la las reuniones donde se reviso el documento dee mapa de riesgos de corrupción de la vigencia 2014 por cada uno de los sietre (7) grupos de trabajo.
1.2	Desarrollar cada una de las etapas definidas en la metodología para la formulación del Mapa de Riesgos de Corrupción por cada uno de los grupos definidos en la Entidad.	1 Metodología de Administración de Riesgos aplicada en los 7 grupos definidos por la Entidad.	n/a	100%	n/a	n/a	Líder de cada uno de los grupos de trabajo seleccionados	Se evidencia que se aplicó la formulación del mapa de riesgos aplicada a los siete grupos definidos (Direccionamiento Estratégico, Talento Humano, Financiero, Contratación, Información y Documentación, Investigación y Sanción y Tramites y Servicios) estando listos para el 30 de abril de 2015.
1.3	Consolidar el Mapa de Riesgos de los grupos de trabajo definidos como sensibles a la corrupción.	1 Mapa de Riesgos de Corrupción Consolidado.	n/a	100%	n/a	n/a	Equipo de Planeación - Grupo de calidad	Se evidencia la consolidación del mapa de riesgos de acuerdo a los siete grupos definidos (Direccionamiento Estratégico, Talento Humano, Financiero, Contratación, Información y Documentación, Investigación y Sanción y Trámites y Servicios).

1.4	Publicar el Mapa de Riesgos de los grupos definidos como sensibles a la corrupción.	1 Mapa de Riesgos de Corrupción Publicado.	n/a	100%	n/a	n/a	Equipo de Planeación - Grupo de calidad	Se publica el mapa de riesgos el 30 de abril 2015 en la página web de la alcaldía: <a href="http://www.cali.gov.co/publicaciones/plan_anticorrupcion_y_de_atencion_al_ciudadano_pub">http://www.cali.gov.co/publicaciones/plan_anticorrupcion_y_de_atencion_al_ciudadano_pub</a>
1.5	Implementar estrategias de divulgación para el Mapa de Riesgos de Corrupción al interior de la Entidad.	100% de los integrantes del Equipo Técnico de Gestión con conocimiento en el Mapa de Riesgos de Corrupción	n/a	100%	n/a	n/a	Equipo de Planeación - Grupo de calidad	Se evidencia la divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción al interior de la entidad, publicado en la página de la alcaldía el día 30 de enero de 2015, adicionalmente se observa una publicación en la página de la alcaldía a manera de noticia donde se reseña qué es el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015, su descripción y en qué sitio de la web está colgado para su consulta.
1.6	Cada líder de grupo identificado como sensible de corrupción genera un informe con corte al 31 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.	3 informes de seguimiento reportados de acuerdo con los lineamientos establecidos por el DAPM.	n/a	33%	66%	100%	Líder de cada uno de los grupos de trabajo seleccionados	Se evidencia el formato SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN donde se observa la consolidación del seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción con cada líder de grupo, en donde cada uno de ellos plasman según la acción a realizar, su avance, el indicador establecido, la explicación del avance o retraso y el responsable a cargo a corte 31 de agosto de 2015.
1.7	Elaborar el informe consolidado por el Departamento Administrativo de Planeación.	3 informes de seguimiento y avance de los riesgos de corrupción.	n/a	33%	66%	100%	Equipo de Planeación - Grupo de calidad	Se evidencia el informe de seguimiento y avance de los riesgos de corrupción para cada uno de los siete grupos conformados a corte 31 de agosto de 2015.

2 SEGUNDO COMPONENTE Estrategia Anti trámites							
Lineamientos Generales							
2,1	Capacitar y asesorar a los representantes del Grupo Antitrámites sobre la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad.	Catorce (14) dependencias capacitadas sobre la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad.	n/a	100%	n/a	n/a	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal  Este punto se evidencia que el Departamento Administrativo de Planeación Municipal - DAPM como Líder de la Estrategia Antitrámites capacitó a los integrantes del Comité Antitrámites, mediante Actas Nos. 4132.0.14.12.003 del 18 de febrero de 2015, 4132.0.14.12.004 del 19 de febrero de 2015, 4132.0.14.12.006 del 20 de febrero de 2015, 4132.0.14.12.007 del 23 de febrero de 2015, 4132.0.14.12.008 del 25 de febrero de 2015, 4132.0.14.12.009 del 27 de febrero de 2015", observo en el tercer informe "PLAN DE TRABAJO POR PROCESO" MEDE01.05.02.18.P01.F18, donde se observa el Plan de trabajo organizado con las actividades a desarrollar con las dependencias: Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaria de Educación, Secretaria de vivienda social, Secretaria de Deporte y recreación, departamento Administrativo de Hacienda pública con sus procesos: gestión Catastral, Gestión Tributaria, Administración de Tesorería, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, secretaria de Cultura y Turismo, Secretaria de Gobierno. Convivencia y Seguridad, Secretaria de desarrollo y Bienestar social, Secretaria de Infraestructura y Valorización, Dirección de Desarrollo Administrativo.
2,2	Capacitar y asesorar a los representantes del Grupo Antitrámites sobre el diligenciamiento de los diferentes instrumentos metodológicos (formatos) empleados para la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad.	Catorce (14) dependencias capacitadas sobre el diligenciamiento de los diferentes instrumentos metodológicos (formatos) empleados para la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad.	n/a	100%	n/a	n/a	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal  Se evidencia que durante el año se realizaron 6 capacitaciones sobre el diligenciamiento de los diferentes instrumentos metodológicos (formatos) empleados para la implementación de la Estrategia Antitrámites de la Entidad. Actividad programada desde el miércoles 18 hasta el viernes 27 de febrero del año en curso según consta en las siguientes Actas: Acta 4132.0.14.12.003 del 18-feb-2015, Acta 4132.0.14.12.004 del 18-feb-2015, Acta 4132.0.14.12.005 del 19-feb-2015, Acta 4132.0.14.12.006 del 20-feb-2015, Acta 4132.0.14.12.007 del 23-feb-2015, Acta 4132.0.14.12.008 del 25-feb-2015, Acta y 4132.0.14.12.009 del 27-feb-2015

2.3 Identificación de Trámites y Servicios.							
2.3.1	Elaborar Plan de Trabajo para la implementación de la Estrategia Antitrámites conjuntamente con los responsables, todos los Trámites y Servicios que se realizan en la Entidad.	Un (1) Plan de Trabajo para la implementación de la Estrategia Antitrámites.	n/a	100%	n/a	n/a	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios  Se verificó en los Procesos de Desarrollo Físico, Prestación del Servicio Educativo, Liquidaciones Laborales, Gestión del Talento Humano, Adquisición de Bienes Obras y Servicios, Sustentabilidad Ambiental, Gestión Cultural y Turismo, Servicio de Salud, Gestión del tránsito y Transporte, Servicio de Deporte y Recreación, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Desarrollo Económico y Competitividad, Servicio de Vivienda Social, Gestión Catastral, Gestión Tributaria y Administración de Tesorería se evidenció que se tiene elaborado un Plan de Trabajo para la Implementación de la Estrategia Antitrámites, el cual es elaborado de manera conjunta entre el Líder del Proceso del Departamento Administrativo de Planeación Municipal - DAPM y los Representantes del Comité Antitrámites, en el Formato Código MEDE01.05.02.18.P01.F18 versión 1, fecha de entrada en vigencia 23/dic/2014
2.3.2	Revisar y depurar conjuntamente con los responsables, todos los Trámites y Servicios que se realizan en la Entidad.	Cien por ciento (100%) de los Trámites y Servicios revisados y depurados.	n/a	100%	n/a	n/a	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios  Se verificó que se revisó y depuró conjuntamente con los responsables, todos los Trámites y Servicios que se realizan en la Entidad y en los Procesos de Desarrollo Físico, Prestación del Servicio Educativo, Liquidaciones Laborales, Gestión del Talento Humano, Adquisición de Bienes Obras y Servicios, Sustentabilidad Ambiental, Gestión Cultural y Turismo, Servicio de Salud, Gestión del tránsito y Transporte, Servicio de Deporte y Recreación, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Desarrollo Económico y Competitividad, Servicio de Vivienda Social, Gestión Catastral, Gestión Tributaria y Administración de Tesorería se observó que a través de capacitaciones realizadas por el Líder de la Estrategia y en reuniones con el Comité Antitrámites y con cada Líder del Proceso en la Dependencia, se revisan y depuran todos los Trámites y Servicios que se realizan en la Entidad, según evidenciado en las Actas Nos. 4132.0.14.12.003 a la 009 de fechas entre el 18/feb/2015 y el 27/feb/2015, 4146.0.21.2.002 del 25/feb/2015, 4161.0.14.12.005 de 25/feb/2015, 4143.0.14.12.003 de 26/feb/2015, 4145.0.14.12.69 de 09/abr/2015, 4147.0.14.12.05 de 16/abr/2015, 4145.0.14.12.101 de 12/may/2015, 4132,0,14,12,024 a la 026 del 20/may/2015 al 22/may/2015, 4131.3.14.12.021 de 01/jul/2015

2.3.3	<p>Actualizar la información del Formato de Inventario de Trámites y Servicios conforme a la depuración realizada con los responsables de su ejecución en la Entidad.</p>	<p>Un (1) Formato de Inventario de Trámites y Servicios actualizado y consolidado con la información entregada por las dependencias responsables.</p>	n/a	46%	85%	100%	<p>Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal</p> <p>Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios</p>	<p>Se evidencia la información del formato de Inventario de Trámites y Servicios MEDE01.05.02.18.P08.F03, devidamente actualizado y consolidado, con la depuración realizada en lo que respecta a (259) trámites y cincuenta y cinco (55) servicios con la información entregada por las catorce (14) Dependencias de la Entidad.</p>
2.3.4	<p>Documentar los Formatos de Hojas de Vida de Trámites y Servicios y remitir al Departamento de Planeación para su revisión.</p>	<p>Cien por ciento (100%) de Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios documentados.</p>	n/a	67%	79%	83%	<p>Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios</p>	<p>Se evidencia en la tabla de Encadenamiento de trámites consolidado al 15 de diciembre de 2015, que los formatos de hojas de vida de trámites y servicios se encuentran debidamente documentados, según cuadro en excel con columnas:Nombre del Trámite - Documentos exigidos para el trámite - Entidad o dependencia, organización, empresa o dependencia ante la cual se efectúa el requisito anterior - Porcentaje, con (43) registros.</p>

2.3.5	Revisar los Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios entregadas por las dependencias.	Cien por ciento (100%) de Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios revisados.	n/a	67%	79%	83%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se evidencia la Revisión de los Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios entregadas por las dependencias, de los cuales se evidenció en la Tabla de Trámites y Registros SUIT del 28 de diciembre de 2015 lo siguiente: 1- Identificados (314) trámites y Servicios 2- Revisados (261) 3- Validados (200), Trámites (165), Servicios (35)
<b>2.4</b>	<b>Revisión de los procesos y procedimientos.</b>							
2.4.1	Documentar los procedimientos relacionados con los Trámites y Servicios existentes y remitir al Departamento de Planeación para su revisión.	Cien por ciento (100%) de los procedimientos relacionados con Trámites y Servicios, documentados.	n/a	64%	72%	72%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Se evidencia la documentación de los procedimientos relacionados con los trámites y servicios enviados por las dependencias al Departamento Administrativo de Planeación se evidencia en el Control de Inventario de Trámites y Servicios Vs Modelo de Operación Por Procesos, en el cual se observa que se encuentran (140) procedimientos documentados.
2.4.2	Revisar los procedimientos entregados por las dependencias.	Cien por ciento (100%) de los procedimientos relacionados revisados.	n/a	58%	95%	95%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Los procedimientos relacionados con los trámites y servicios enviados por las dependencias al Departamento Administrativo de Planeación se evidencian en el Control de Inventario de Trámites y Servicios Vs Modelo de Operación Por Procesos, donde se observa que se revisaron (140) procedimientos.
<b>2.5</b>	<b>Análisis normativo.</b>							
2.5.1	Realizar el análisis jurídico de los soportes legales de cada uno de los Trámites y Servicios entregados por las dependencias.	Cien por ciento (100%) de los trámites y Servicios analizados.	n/a	67%	79%	83%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se Realizó el análisis jurídico de los soportes legales de cada uno de los Trámites y Servicios entregados por las dependencias al Departamento Administrativo de Planeación, evidencia tomada del Control de Inventario de Trámites y Servicios Vs Modelo de Operación Por Procesos, en total fueron 261 pertenecientes a 13 dependencias.

<b>2.6 Registrar Trámites y Servicios en el SUIIT - 3.0</b>								
2.6.1	Registrar los Trámites y Servicios que hayan sido revisados, ajustados y validados por el DAPM para la revisión y aprobación del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.		n/a	100%	100%	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Se evidencia en el cuadro de Registro de Trámites y Servicios SUIIT- 3.0 que se registraron (314) trámites y servicios de los cuales se revisaron (261) y se validaron (200) que corresponden a (165) trámites y (35) Servicios.  Se evidencia que se encuentran 181 trámites y servicios de once dependencias, registrados en el SUIIT 3.0
2.6.2	Elaborar informe de revisión de la información registrada en el SUIIT 3.0 por las dependencias.		n/a	50%	50%	100%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se evidencia en el cuadro de Registro de Trámites y Servicios SUIIT- 3.0 que se registraron (314) trámites y servicios de los cuales se revisaron (261) y se validaron (200) que corresponden a (165) trámites y (35) Servicios.
<b>2.7 Brindar asesoría y acompañamiento en temas relacionados con la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad.</b>								
2.7.1	Reforzar los temas relacionados con la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad cuando las dependencias lo demandan y/o cuando existan debilidades en la aplicación de la misma.	Cien por ciento (100%) de las solicitudes de asesoría y acompañamiento atendidas.	n/a	100%	n/a	n/a	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se evidencia que según actas de reunión y registro de atención a solicitudes de usuarios intenos que se ha atendido todas las solicitudes de asesoría y acompañamiento realizadas por estos. Se Capacitaron y asesoraron a los representantes del Grupo Anti trámites sobre la implementación de la Estrategia Anti trámites en la Entidad, evidenciado en el tercer informe "PLAN DE TRABAJO POR PROCESO" MEDE01.05.02.18.P01.F18, donde se observa el Plan de trabajo organizado con las actividades a desarrollar con las dependencias: Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaria de Educación, Secretaria de vivienda social, Secretaria de Deporte y recreación, departamento Administrativo de Hacienda pública con sus procesos: gestión Catastral, Gestión Tributaria, Administración de Tesorería, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, secretaria de Cultura y Turismo, Secretaria de Gobierno. Convivencia y Seguridad, Secretaria de desarrollo y Bienestar social, Secretaria de Infraestructura y Valorización, Dirección de Desarrollo Administrativo.

2.8 Seguimiento a la Implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad.							
2.8.1	Realizar informe de seguimiento a las actividades realizadas para la implementación de la Estrategia Antitrámites por dependencia.	Tres (3) informes de Seguimiento.	n/a	77%	77%	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios  Se evidencian trece informes de seguimiento a las acciones realizadas para la implementación de la Estrategia Antitramite por dependencia, Se Capacitaron y asesoraron a los representantes del Grupo Anti trámites sobre la implementación de la Estrategia Anti trámites en la Entidad, evidenciado en el tercer informe "PLAN DE TRABAJO POR PROCESO" MEDE01.05.02.18.P01.F18, donde se observa el Plan de trabajo organizado con las actividades a desarrollar con las dependencias: Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaria de Educación, Secretaria de vivienda social, Secretaria de Deporte y recreación, departamento Administrativo de Hacienda pública con sus procesos: gestión Catastral, Gestión Tributaria, Administración de Tesorería, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, secretaria de Cultura y Turismo, Secretaria de Gobierno. Convivencia y Seguridad, Secretaria de desarrollo y Bienestar social, Secretaria de Infraestructura y Valorización, Dirección de Desarrollo Administrativo.

2.8.2	Realizar informe de seguimiento consolidado con la información entregada por las dependencias responsables de realizar las actividades necesarias para la implementación de la Estrategia Antitrámites.	Tres (3) informes de Seguimiento.	n/a	100%	100%	100%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se realizaron tres informes consolidados con la información entregada por las trece dependencias que poseen trámites y servicios. Se Capacitaron y asesoraron a los representantes del Grupo Anti trámites sobre la implementación de la Estrategia Anti trámites en la Entidad, evidenciado en el tercer informe "PLAN DE TRABAJO POR PROCESO" MEDE01.05.02.18.P01.F18, donde se observa el Plan de trabajo organizado con las actividades a desarrollar con las dependencias: Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaria de Educación, Secretaria de vivienda social, Secretaria de Deporte y recreación, departamento Administrativo de Hacienda pública con sus procesos: gestión Catastral, Gestión Tributaria, Administración de Tesorería, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, secretaria de Cultura y Turismo, Secretaria de Gobierno. Convivencia y Seguridad, Secretaria de desarrollo y Bienestar social, Secretaria de Infraestructura y Valorización, Dirección de Desarrollo Administrativo.
<b>2..9 Diagnóstico de los Trámites y Servicios a intervenir.</b>								
2.9.1	Diligenciar la Ficha Técnica de Indicadores para realizar la medición de los Trámites y Servicios en términos de eficacia y eficiencia y remitir al Departamento de Planeación para su revisión.	Cien por ciento (100%) de las Ficha Técnica de Indicadores diligenciadas para medir la eficacia y eficiencia de los Trámites y Servicios.	n/a	90%	93%	89%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Se evidencia Ficha Técnica de Indicadores Formulación MEDE01.03.18.P02.F06 de enero a diciembre de 2015, diligenciada por cada dependencia, en la cual se realiza la la medición de los trámites y servicios en terminos de eficacia y eficiencia, dicha información es dirigida al Departamento Administrativo de Planeación. Se cuenta con 271 fichas diligenciadas para medir eficacia y eficiencia de los Tramite sy Servicios perrtenecientes a trece dependencias.
2.9.2	Revisar la Ficha Técnica de Indicadores para poder realizar la medición de los Trámites y Servicios en términos de eficacia y eficiencia, entregadas por las dependencias responsables.	Cien por ciento (100%) de las Ficha Técnica de Indicadores revisadas.	n/a	90%	91%	85%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se evidencia Ficha Técnica de Indicadores Formulación MEDE01.03.18.P02.F06 de enero a diciembre de 2015, diligenciada por cada dependencia, en la cual se realiza la la medición de los trámites y servicios en terminos de eficacia y eficiencia, dicha información es dirigida al Departamento Administrativo de Planeación. Se cuenta con 271 fichas diligenciadas para medir eficacia y eficiencia de los Tramite sy Servicios perrtenecientes a trece dependencias. Se han validado docciento sesenta (260) pertenecientes a 13 dependencias.

2.9.3	Capacitar y asesorar a los representantes del Grupo Antitrámites sobre el diligenciamiento del Formato Matriz de Valoración para priorización de Trámites y Servicios a intervenir.	Catorce (14) dependencias capacitadas sobre el diligenciamiento del Formato Matriz de Valoración para Priorización de Trámites y Servicios a intervenir.	n/a	100%	n/a	n/a	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se evidencian que se realizarán 6 capacitaciones sobre los diligenciamiento de los diferentes instrumentos metodológicos empleados para la implementación de la Estrategia Antitramite de la Entidad y que fueron realizadas desde el 18 hasta el 27 de febrero de 2015 soprtado con las siguietes actas: Nos. 4132.0.14.12.003 del 18 de febrero de 2015, 4132.0.14.12.004 del 19 de febrero 015, 4132.0.14.12.006 del 20 de febrero de 2015, 4132.0.14.12.007 del 23 de febrero de 2015, 4132.0.14.12.008 del 25 de febrero 2015, 4132.0.14.12.009 del 27 de febrero de 2015
2.9.4	Elaborar por dependencias la Matriz de Valoración para Priorización de Trámites a intervenir y remitir al Departamento de Planeación para su revisión.	Trece (13) Matrices de Valoración para la Priorización de Trámites y Servicios a intervenir por dependencia.	n/a	62%	77%	92%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Se evidencia las (12) Matrices de Valoración para Priorización de trámites y Servicios MEDE01.05.02.18.P09.F01, validada el 08 de mayo de 2015 elaboradas por las siguientes dependencias: Secretariad eSalud Pública, Secretaria de Desarrollo Territorial y Bienestar social, Secretaria de Gobierno, Convivencia y Seguridad, secretaria de Infraestructura y Valorización, Secretaria de Deporte y recreación, Dirección de Desarrollo Administrativo, Departamento Administrativo de Hacienda municipal, Secretaria de Vivienda Social, Secretaria de Cultura y Turismo, Departamento Administrativo y Gestión del Medio Ambiente, Secretaria de Educación Municipal, Departamento Administrativo de Planeación.
2.9.5	Revisar y consolidar las Matrices de Valoración para priorización de Trámites a intervenir entregadas por las dependencias.	Un (1) Formato de Matriz de Valoración para Priorización de Trámites a intervenir actualizado y consolidado con la información que haya sido entregada por las dependencias responsables.	n/a	100%	n/a	n/a	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se evidencia que se cuenta con un formato de Matriz de Valoración para priorización de Trámites a intervenir actualizado y consolidado con la información que haya sido entregada por las siguientes 10 dependencias y con con (181) registros. : Subsecretaría de Tesorería de Rentas, Secretaría de Deporte y Recreación, Departamento Administrativo ede Paneación Municipal, Secretaría de Salud Pública, Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente- DAGMA, Secretaría de Educación, Secretaría de Vivienda Social y Secretaría de Infraestructura y Valorización.
<b>2.10</b>	<b>Realizar la reunión con el grupo Antitrámites</b>							

2.10.1	Realizar reuniones trimestrales con el Grupo Antitrámites para adelantar las actividades de la Estrategia Antitrámites.	Cuatro (4) reuniones con el Grupo Antitrámites para adelantar las actividades de la Estrategia Antitrámites.	n/a	25%	50%	100%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	De acuerdo a las reuniones programadas con el Grupo Antitrámites para adelantar avances de la Estrategia antitramites, se evidencio que se realizó la cuarta reunión según consta en el Acta No.4132.0.14.12.067 del 11 de diciembre de 2015, cuyo Objetivo fue: revisar avance Matriz de Priorización - AGEI Acción de Mejora.
--------	---	--	-----	-----	-----	------	--	---

<b>2.11 Evaluar estrategias aplicables para la Racionalización de Trámites y Servicios.</b>								
2.11.1	Capacitar a los representantes del Grupo Antitrámites para el manejo del Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios.	Catorce (14) dependencias capacitadas para el manejo del Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios.	n/a	100%	n/a	n/a	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se evidenció que durante el año se realizaron 6 capacitaciones sobre el diligenciamiento de los diferentes instrumentos metodológicos (formatos) empelados para la implementación de la Estrategia Antitrámites de la Entidad. Actividad programada desde el miércoles 18 hasta el viernes 27 de febrero del año en curso según consta en las siguientes Actas: Acta 4132.0.14.12.003 del 18-feb-2015, Acta 4132.0.14.12.004 del 18-feb-2015, Acta 4132.0.14.12.005 del 19-feb-2015, Acta 4132.0.14.12.006 del 20-feb-2015, Acta 4132.0.14.12.007 del 23-feb-2015, Acta 4132.0.14.12.008 del 25-feb-2015, Acta y 4132.0.14.12.009 del 27-feb-2015
2.11.2	Elaborar Planes de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios y remitir al Departamento de Planeación para su revisión.	Trece (13) Planes de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios elaborados por las dependencias responsables.	n/a	31%	54%	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Se evidencia los (13) formatos del PLAN DE ACCIÓN DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS MEDE01.05.02.18.P09.F08, elaborados por las dependencias responsables.
2.11.3	Consolidar los Planes de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios con la información que haya sido entregada por las dependencias responsables.	Un (1) Formato de Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios actualizado y consolidado con la información que haya sido entregada por las dependencias responsables.	n/a	100%	n/a	n/a	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	SE evidencia Formato de Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios MEDE01.05.02.18.P09.F08, actualizado y consolidado con la información suministrada por las dependencias responsables, con (47) registros.

<b>2.12 Aplicar los instrumentos para la Interoperabilidad.</b>							
2.12.1	Documentar los formatos de encadenamiento de Trámites y de Servicios y remitir al Departamento de Planeación para su revisión.	Cien por ciento (100%) de los formatos de encadenamiento de Trámites y de Servicios documentados.	n/a	69%	75%	92%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios  Se evidencia 11 Formatos de Encadenamiento de Trámites MEDE01.05.02.18.P09.F04 y el formato de Encadenamiento de Servicios MEDE01.05.02.18.P09.F05 debidamente documentados, en las siguientes dependencias: Secretaría de Vivienda, Subdirección de Recurso Físico y Bienes e Inmuebles, Subdirección Administrativa de Recurso Humano, Subdirección de Tesorería de Rentas, Subdirección de Impuestos y Rentas, Subdirección de Catastro, Secretaría de Deporte y Recreación, Departamento Administrativo de Planeación Municipal, Secretaría de Salud Pública, Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente- DAGMA.
2.12.2	Revisar los formatos de encadenamiento de Trámites y de Servicios entregados por las dependencias.	Cien por ciento (100%) de los Formatos de encadenamiento de Trámites y de Servicios revisados.	n/a	69%	75%	92%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal  Se evidencia 11 Formatos de Encadenamiento de Trámites MEDE01.05.02.18.P09.F04 y el formato de Encadenamiento de Servicios MEDE01.05.02.18.P09.F05 debidamente documentados, en las siguientes dependencias: Secretaría de Vivienda, Subdirección de Recurso Físico y Bienes e Inmuebles, Subdirección Administrativa de Recurso Humano, Subdirección de Tesorería de Rentas, Subdirección de Impuestos y Rentas, Subdirección de Catastro, Secretaría de Deporte y Recreación, Departamento Administrativo de Planeación Municipal, Secretaría de Salud Pública, Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente- DAGMA.
2.12.3	Consolidar los formatos de encadenamiento de Trámites y servicios entregados por las dependencias.	Dos (2) Formatos de encadenamiento de Trámites y servicios actualizados y consolidados con la información que haya sido entregada por las dependencias responsables.	n/a	100%	n/a	n/a	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal  Se evidencia los Formatos de Encadenamiento de Trámites MEDE01.05.02.18.P09.F04, con (719) registros y el formato de Encadenamiento de Servicios MEDE01.05.02.18.P09.F05, con (76) registrosinformación suministrada por las dependencias responsables, y debidamente actualizados y consolidados por el Departamento Administrativo de Planeación.

3 Tercer Componente: Rendición de cuentas/ Componentes:							
Visibilizar la Información de la entidad							
3.1.1.1	Producción de contenidos noticiosos que se publican diariamente en los medios propios (página web www.cali.gov.co y en redes sociales) y que se entregan a los medios masivos para su publicación ante la comunidad.	Tres mil quinientos (3.500) contenidos al año (291 al mes).	n/a	24%	68,60%	106.0%	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones  Enero: 141 Febrero: 258 Marzo: 234 Abril: 408 Mayo: 383 Junio: 426 Julio: 364 Agosto: 393 Septiembre: 429 Octubre: 361 Noviembre: 256 Diciembre: 88 (corte al 15)
3.1.1.2	Recorrido del Alcalde y su equipo de Gobierno por las principales inversiones ejecutadas por la administración en una comuna. Se aprovecha para brindar informes de la gestión de cada Dependencia y se anuncian nuevas inversiones.	Seis (6) jornadas al año.	n/a	50%	100%	n/a	Arabella Rodríguez Velasco - Asesora de Participación  Se evidencia que se han realizado los recorridos con el Alcalde y su equipo de Gobierno, en la comuna 21 y los corregimientos de Golondrinas, la Buitrera, el Saladito. En los meses de agosto y septiembre se han realizado estas jornadas en los corregimientos de Golondrinas, Buitrera, Saladito y la comuna 16. Se observa que han cumplido la meta al 100% de las 6 jornadas al año.

3.1.1.3	<p>Jornadas en que las dependencias de la Alcaldía se instalan en una comuna y brindan información frente a sus proyectos y servicios a la comunidad. Esta jornada se ubica en un punto equidistante de la comuna y se realiza el mismo día de la Alcaldía en tu Barrio</p>	Seis (6) jornadas al año.	n/a	50%	100%	n/a	Arabella Rodríguez Velasco - Asesora de Participación	Se evidencia que de estos recorridos se generan las jornadas de alcaldía a tu barrio en la comuna 21 y los corregimientos de Golondrinas, la Buitrera, el Saladito. En los meses de agosto y septiembre se han realizado estas jornadas en los corregimientos de Golondrinas, Buitrera, Saladito y la comuna 16. Se observa que han cumplido la meta al 100% de las 6 jornadas al año.
3.1.1.4	<p>Registro de noticias publicadas en los siguientes medios que se monitorean diariamente por parte de la Alcaldía de Cali:</p> <p>PRENSA: El País, ADN, El Tiempo, Diario Occidente, Q'hubo, La República, El Espectador, Portafolio y El Caleño.</p> <p>RADIO: Como Amaneció Cali, Caracol Radio (La Básica), Noticias de Calidad, Radio Súper, RCN Radio, Cartas Sobre la Mesa, Noticiero Popular, Noticiero Todelar, Noticiero Relámpago, Radio Planeta, La W, La Luciérnaga, La Kalle y Oye Cali.</p> <p>TELEVISIÓN: Cali TV, 90 Minutos, Noti 5, Más Pacífico, Noticias RCN, Noticias Caracol y Web Noticias</p>	Dieciséis mil quinientas (16.500) noticias de la Alcaldía publicadas al año en los medios masivos más importantes de la ciudad (1.500 al mes en promedio)	n/a	27%	53.3%	87.0%	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	<p>Se evidencia que se entregan diariamente, a los medios propios, toda la información que surge de las labores realizadas por parte de las dependencias de la Alcaldía, al igual entregan la información principal a los medios de prensa y televisión de acuerdo a las pautas programadas dentro de los contratos. Se evidencia que dentro del tiempo programado en este lapso evaluado tienen una relación de monitoreo de:</p> <p>Enero: 1.235  Febrero: 1.362  Marzo: 1.143  Abril: 1.496  Junio: 1512  Julio: 1636  Agosto: 1323  Septiembre: 1.462  Octubre: 1.346  Noviembre: 1.263  Diciembre: 591 (con corte al 15) .</p> <p>Está cantidad de noticias son pasadas por los medios de prensa, radio y televisión, como son Caracol, RCN, Notipacífico, 90 minutos, el País, el Espectador, el Tiempo, ADN, Occidente, Revista Semana, el Espectador, la República, Radio Calidad W radio.</p>

3.1.2.1	Revisar los requerimientos del componente de Información y dar lineamientos a las Dependencias para la actualización de las instancias		n/a	100%	n/a	n/a	Comité Gobierno en Línea y Antitrámites	Este punto se verificó en la Auditoría No 51 de la vigencia 2015, conformidad 1 " Se evidencia que se revisaron los requerimientos del componente de información a través del instrumento de evaluación Estrategia Gel del MINTIC, adicionalmente la Secretaría General reportó mediante correo electrónico la aplicación del instrumento mediante seis seguimientos a igual número de dependencias".
3.1.2.2	Aplicar el Instrumento de Autoevaluación del Componente de Información.	Publicar la información en el sitio Web www.cali.gov.co, conforme al componente de Información de la Estrategia de Gobierno en Línea.	n/a	100%	n/a	n/a	Comité Gobierno en Línea y Antitrámites	Este punto se verificó en la Auditoría No 51 de la vigencia 2015, conformidad 2 "se evidencia que se aplicó el instrumento de autoevaluación Estrategia Gel del Mintic a través del aplicativo dispuesto por dicha entidad"
3.1.2.3	Publicar la información en el sitio Web www.cali.gov.co, conforme al componente de Información de la Estrategia de Gobierno en Línea.	Publicar la información en el sitio Web www.cali.gov.co, conforme al componente de Información de la Estrategia de Gobierno en Línea.	n/a	25%	42%	50%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	Se evidencia que la Secretaría General Reportó mediante correo electrónico que doce (12) o sitios web de la entidad han realizado los ajustes en sus publicaciones conforme al componente de información de la Estrategia de Gobierno en Línea

3.1.3 Implementar espacios de Diálogo con la comunidad y partes interesadas								
3.1.3.1	Realizar Consejos Comunitarios Radiales, como espacios de diálogo Alcaldía-comunidad.	Quince (15) Consejos Comunitarios Radiales.	n/a	7%	33%	33%	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Se evidencia la realización de Consejos Comunitarios Radiales en las siguientes fechas: 1) 2 de febrero en Todelar Radio Única 2) 25 mayo en La UFM 3) 01 de Junio en Todelar Radio Eco 4) 10 de Junio en Todelar La Voz del Valle. 5) 8 de Julio en Caracol Qhubo Radio.
3.1.3.2	Los diálogos sociales territoriales son mecanismo de participación ciudadana que buscan abordar y recibir las inquietudes de los ciudadanos con el fin de conocer sus inquietudes y necesidades, con el fin de atender sus dudas respecto a los procesos de la dependencia y su implementación en el territorio. Se realiza por zonas en el área urbana (centro, oriente, sur y norte) y por corregimientos en el área rural.	Tres (3) Jornadas.	n/a	0%	0%	100%	Luis Alfredo Gómez Guerrero Secretario de Desarrollo Territorial y Bienestar Social	<p>evidencia que se hayan realizado jornadas de diálogos sociales con la participación de la comunidad y así conocer sus inquietudes y necesidades como se enuncian a continuación</p> <p><b>REUNIONES CON ORGANISMOS DE ACCION COMUNAL</b> De conformidad con el decreto 890 de 2008 la Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, ejerce Inspección, Vigilancia y Control sobre las Organizaciones Comunales y desde el mes de enero de 2015 se realizaron reuniones con el despacho y en la oficina de participación ciudadana con la federación de Juntas de Acción Comunal de Santiago de Cali, en las cuales se discutieron diferentes solicitudes que requerían atención de la Administración Municipal.</p> <p><b>REUNIONES CON ASOEDILES Y JUNATAS ADMINISTRADORES LOCALES</b> A lo largo del año 2015 se hicieron constantes reuniones en el Despacho y en la Oficina de Participación con la Asociación de Ediles de Santiago de Cali y las Juntas Administradoras Locales, donde se plantearon diversas peticiones que se lograron resolver a través de esta Secretaría mediante trámites internos y con otras Dependencias de la Alcaldía de Cali, lo que permitió el fortalecimiento de estas Organizaciones y la efectiva participación en procesos formativos y solución de problemáticas en sus territorios.</p> <p><b>REUNIONES CON COMITES DE PARTICIPACION</b> Durante el año 2015, se realizaron reuniones con algunos comites de Planificación donde se atendieron y tramitaron requerimientos planteados por la comunidad</p>
3.1.4 Incentivar la Rendición de Cuentas								
3.1.4.1	Definir acciones a ejecutar por parte de las Dependencias implicadas en la realización de dos ejercicios de rendición de cuentas de la Alcaldía de Cali	Un (1) plan de trabajo por cada ejercicio de rendición de cuentas.	n/a	50%		100%	Comité Permanente para la Rendición de Cuentas.	Se evidencia que la Oficina Asesora de Comunicaciones, ya realizó el primer ejercicio de Rendición de Cuentas, el día 24 marzo de 2015. El Plan de trabajo del evento final de rendición de cuentas se definió el Comité Permanente de Rendición de Cuentas realizado el 11 de noviembre de 2015. Acta No. 4111.0.20.006.

<b>3.2 La rendición de Cuentas.</b>								
3.2.1	Realizar una audiencia pública de Rendición de Cuentas con la dinámica que exige la Cartilla de Audiencias Públicas y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Una (1) audiencia pública.	n/a	100%	n/a	n/a	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Este punto se verificó en la Auditoría No 49 de la vigencia 2015, en donde se verificó la realización de audiencia pública de Rendición de Cuentas de acuerdo al Decreto Municipal No 411.0.20.0087 de 2014.
3.2.2	Realizar un evento de rendición de cuentas	Un (1) evento.	n/a	0%	0%	100%	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	El evento se llevó a cabo el miércoles 16 de diciembre en la Institución Educativa Juana de Caicedo y Cuero. En el mismo espacio se llevó a cabo el acta de entrega de gobierno al alcalde electo Maurice Armitage.
3.2.3	Realizar Twitcam para permitir la interacción de la comunidad con la entidad en temas identificados de interés ciudadano	Dos (2) Twitcam anuales.	n/a	0%	0%	100%	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	se evidencia la realización de los Twitcam, el primerose hizo el lunes 30 de noviembre sobre el Solar Decatlon. El segundo Twitcam se realizó el jueves 10 de diciembre sobre el Alumbrado Navideño de Cali.
<b>3.3 Ruta de la Rendición de Cuentas</b>								
3.3.1	Recopilación de información sobre cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo en la vigencia 2014	Un (1) Informe Técnico.	n/a	100%	n/a	n/a	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Este punto se verificó en la Auditoría No 49 de la vigencia 2015, conformidad 7 "se evidencia que se preparó y público el informe de rendición de cuentas el 20 de febrero de 2015 en el link: <a href="http://www.cali.gov.co/comunicaciones/publicaciones/rendicion_de_cuentass_pub">http://www.cali.gov.co/comunicaciones/publicaciones/rendicion_de_cuentass_pub</a> "
3.3.2	Publicación informe de Rendición de Cuentas vigencia 2014	Un (1) informe de gestión publicado.	n/a	100%	n/a	n/a	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Este punto se verificó en la Auditoría No 49 de la vigencia 2015, conformidad 7 "se evidencia que se preparó y público el informe de rendición de cuentas el 20 de febrero de 2015 en el link: <a href="http://www.cali.gov.co/comunicaciones/publicaciones/rendicion_de_cuentass_pub">http://www.cali.gov.co/comunicaciones/publicaciones/rendicion_de_cuentass_pub</a> "
3.3.3	Recepción de preguntas de participación ciudadana	Un (1) aplicativo web funcionando.	n/a	100%	n/a	n/a	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Este punto se verificó en la Auditoría No 51 de la vigencia 2015, conformidad 8 "Se evidencia que se recibieron en el aplicativo web a partir del 9 de marzo de 2015 y adicionalmente se evidencia acta No 4111.0.20.004 de 17 de marzo de 2015 donde se observa el análisis de las 4 preguntas recibidas y exponiendo la baja participación"

4 Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano							
4.1 Poner a disposición de la ciudadanía información de interés actualizada							
4.1.1	Publicar en el portal web información de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.	Publicación de información actualizada en página web	n/a	35%	70%	100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General <p>Se realiza publicación en pagina web y redes sociales:  <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/aprenda_como_obtener_permisos_para_realizar_espectaculos_publicos_en_cali_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/aprenda_como_obtener_permisos_para_realizar_espectaculos_publicos_en_cali_pub</a>  <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/alcaldia_ofrece_nuevas_instalaciones_con_modulos_para_atender_tramites_y_servicios_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/alcaldia_ofrece_nuevas_instalaciones_con_modulos_para_atender_tramites_y_servicios_pub</a>  <a href="http://www.cali.gov.co/publicaciones/solicitudes_por_contribucion_de_valorizacion_ahora_son_mas_agiles_desde_la_oficina_de_atencion_al_ciudadano_pub">http://www.cali.gov.co/publicaciones/solicitudes_por_contribucion_de_valorizacion_ahora_son_mas_agiles_desde_la_oficina_de_atencion_al_ciudadano_pub</a>  <a href="http://www.cali.gov.co/publicaciones/oficina_de_atencion_al_ciudadano_tambien_recibe_tramites_de_educacion_pub">http://www.cali.gov.co/publicaciones/oficina_de_atencion_al_ciudadano_tambien_recibe_tramites_de_educacion_pub</a>  <a href="http://www.cali.gov.co/publicaciones/atencion_al_contribuyente_en_la_alcaldia_en_tu_barrio_pub">http://www.cali.gov.co/publicaciones/atencion_al_contribuyente_en_la_alcaldia_en_tu_barrio_pub</a>  <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/tramites_y_servicios_con_el_municipio_cada_vez_mas_cerca_de_calenos_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/tramites_y_servicios_con_el_municipio_cada_vez_mas_cerca_de_calenos_pub</a>  <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/calenos_mas_cerca_de_realizar_sus_tramites_y_servicios_en_la_ventanilla_unica_de_atencion_al_ciudadano_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/calenos_mas_cerca_de_realizar_sus_tramites_y_servicios_en_la_ventanilla_unica_de_atencion_al_ciudadano_pub</a>  <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ciudadanos_pueden_ser_atendidos_de_forma_presencial_telefonica_y_virtual_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ciudadanos_pueden_ser_atendidos_de_forma_presencial_telefonica_y_virtual_pub</a>  <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/tramites_y_servicios_con_el_municipio_cada_vez_mas_cerca_de_calenos_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/tramites_y_servicios_con_el_municipio_cada_vez_mas_cerca_de_calenos_pub</a>  <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/atencion_al_ciudadano_servicio_descentralizado_para_servir_facil_a_calenos_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/atencion_al_ciudadano_servicio_descentralizado_para_servir_facil_a_calenos_pub</a>  <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ventanilla_unica_de_alcaldia_con_multiples_formas_de_servicio_a_la_comunidad_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ventanilla_unica_de_alcaldia_con_multiples_formas_de_servicio_a_la_comunidad_pub</a>  <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/atencion_a_los_ciudadanos_se_presta_desde_modulos_en_el_sotano_del_cam_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/atencion_a_los_ciudadanos_se_presta_desde_modulos_en_el_sotano_del_cam_pub</a>  <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/atencion_a_los_ciudadanos_se_presta_desde_modulos_en_el_sotano_del_cam_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/atencion_a_los_ciudadanos_se_presta_desde_modulos_en_el_sotano_del_cam_pub</a>  <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ventanilla_unica_de_alcaldia_con_multiples_formas_de_servicio_a_la_comunidad_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ventanilla_unica_de_alcaldia_con_multiples_formas_de_servicio_a_la_comunidad_pub</a>  <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/con_ventanilla_unica_gobierno_de_cali_brinda_canales_agiles_de_interaccion_ciudadana_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/con_ventanilla_unica_gobierno_de_cali_brinda_canales_agiles_de_interaccion_ciudadana_pub</a>  <a href="http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/cali_pionera_en_automatizacion_de_usos_del_">http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/cali_pionera_en_automatizacion_de_usos_del_</a></p>
4.1.2	Revisión y actualización periódica en el portal web del link "Preguntas frecuentes"	Actualización semestral	n/a	35%	70%	100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General <p>Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano, remitió una circular a las dependencias de la administración solicitando información actualizada para ser publicada en el link "preguntas frecuentes" de la página de la alcaldía. Oficio con radicado No. 2015411100005654  Se realiza actualización correspondiente a Impuestos y Rentas, Dagma, Vivienda; Planeación, Control Disciplinario, Salud, Gobierno, Control Interno, Comunicaciones, Subdirección de Ordenamiento Urbanístico  Se remite circular a las dependencias de la administración solicitando información actualizada para ser publicada en el link "preguntas frecuentes" de la página de la alcaldía. Oficio con radicado No. 2015411100015514.</p>

4.1.3	Revisión y actualización en el portal web del link "Glosario"	Glosario de términos actualizado	n/a	0%	100%	n/a	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	En relación a disponer a la ciudadanía información de interés actualizado, se evidencia la realización de las siguientes acciones: Actualización de termino de Glosarios 15, Adición de conceptos 34 y depuración de concepto 21. Cumplieron esta meta al 100% .
4.1.4	Difundir a la ciudadanía los canales de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.	Publicación en el portal web, redes sociales.		35%	70%		Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se realiza publicacion en pagina web y redes sociales: <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/aprenda_como_obtener_permisos_para_realizar_espectaculos_publicos_en_cali_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/aprenda_como_obtener_permisos_para_realizar_espectaculos_publicos_en_cali_pub</a> <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/alcaldia_ofrece_nuevas_instalaciones_con_modulos_para_atender_tramites_y_servicios_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/alcaldia_ofrece_nuevas_instalaciones_con_modulos_para_atender_tramites_y_servicios_pub</a> <a href="http://www.cali.gov.co/publicaciones/solicitudes_por_contribucion_de_valorizacion_ahora_son_mas_agiles_desde_la_oficina_de_atencion_al_ciudadano_pub">http://www.cali.gov.co/publicaciones/solicitudes_por_contribucion_de_valorizacion_ahora_son_mas_agiles_desde_la_oficina_de_atencion_al_ciudadano_pub</a> <a href="http://www.cali.gov.co/publicaciones/oficina_de_atencion_al_ciudadano_tambien_recibe_tramites_de_educacion_pub">http://www.cali.gov.co/publicaciones/oficina_de_atencion_al_ciudadano_tambien_recibe_tramites_de_educacion_pub</a> <a href="http://www.elpais.com.co/elpais/cali/noticias/sepa-como-poner-quejas-y-hacer-tramites-alcaldia-cali">http://www.elpais.com.co/elpais/cali/noticias/sepa-como-poner-quejas-y-hacer-tramites-alcaldia-cali</a> <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ciudadanos_pueden_ser_atendidos_de_forma_presencial_telefonica_y_virtual_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ciudadanos_pueden_ser_atendidos_de_forma_presencial_telefonica_y_virtual_pub</a> <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/tramites_y_servicios_con_el_municipio_cada_vez_mas_cerca_de_calenos_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/tramites_y_servicios_con_el_municipio_cada_vez_mas_cerca_de_calenos_pub</a> <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/calenos_mas_cerca_de_realizar_sus_tramites_y_servicios_en_la_ventanilla_unica_de_atencion_al_ciudadano_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/calenos_mas_cerca_de_realizar_sus_tramites_y_servicios_en_la_ventanilla_unica_de_atencion_al_ciudadano_pub</a> <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/tramites_y_servicios_con_el_municipio_cada_vez_mas_cerca_de_calenos_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/tramites_y_servicios_con_el_municipio_cada_vez_mas_cerca_de_calenos_pub</a> <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/atencion_al_ciudadano_servicio_descentralizado_para_servir_facil_a_calenos_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/atencion_al_ciudadano_servicio_descentralizado_para_servir_facil_a_calenos_pub</a> <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ventanilla_unica_de_alcaldia_con_multiples_formas_de_servicio_a_la_comunidad_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ventanilla_unica_de_alcaldia_con_multiples_formas_de_servicio_a_la_comunidad_pub</a> <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/atencion_a_los_ciudadanos_se_presta_desde_modulos_en_el_sotano_del_cam_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/atencion_a_los_ciudadanos_se_presta_desde_modulos_en_el_sotano_del_cam_pub</a> <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/atencion_a_los_ciudadanos_se_presta_desde_modulos_en_el_sotano_del_cam_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/atencion_a_los_ciudadanos_se_presta_desde_modulos_en_el_sotano_del_cam_pub</a> <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ventanilla_unica_de_alcaldia_con_multiples_formas_de_servicio_a_la_comunidad_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ventanilla_unica_de_alcaldia_con_multiples_formas_de_servicio_a_la_comunidad_pub</a> <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/con_ventanilla_unica_gobierno_de_cali_brinda_canales_agiles_de_interaccion_ciudadana_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/con_ventanilla_unica_gobierno_de_cali_brinda_canales_agiles_de_interaccion_ciudadana_pub</a>
4.2	<b>Medir la percepción de los usuarios en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad a través de los diferentes canales de atención</b>							

4.2.1	Difundir y promover la aplicación de los formatos para medir la percepción de los usuarios atendidos a través los diferentes canales de atención.	4 informes	n/a	35%	70%	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	<p>Se evidencia que se realizaron mesas de trabajo y jornadas de inducción tratando tema de percepción del usuario en: Secretaria General, Salud, Vivienda, Departamento Administrativo de Planeación, Subdirección de Impuestos y Rentas, Equipo Técnico de Gestión.</p> <p>Se remite circular con radicado No.2015411100003514 a las dependencias de la entidad.</p> <p><a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/cada-tres-meses-hay-que-medir-la-percepci%C3%B3n-al-ciudadano">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/cada-tres-meses-hay-que-medir-la-percepci%C3%B3n-al-ciudadano</a></p> <p><a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/encuestas-para-la-medici%C3%B3n-de-la-atenci%C3%B3n-y-satisfacci%C3%B3n-del-ciudadano">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/encuestas-para-la-medici%C3%B3n-de-la-atenci%C3%B3n-y-satisfacci%C3%B3n-del-ciudadano</a></p> <p><a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/buscando-mejorar-la-relaci%C3%B3n-con-la-comunidad">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/buscando-mejorar-la-relaci%C3%B3n-con-la-comunidad</a></p> <p><a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/conozca-informe-del-primer-trimestre-de-los-canales-telef%C3%B3nico-y-virtual">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/conozca-informe-del-primer-trimestre-de-los-canales-telef%C3%B3nico-y-virtual</a></p> <p>Preparación de jornadas de divulgación del proceso Atención al Usuario circular con radicado N° 2015411100014964 de Oct 1/2015</p> <p>Se realizan mesas de trabajo con servidores públicos y prestadores de servicios de las diferentes dependencias, los días 19, 21, 23, 26, 28, 29 y 30 de octubre de 2015. Actas No. 4111.0.14.12-016 del 19 de octubre de 2015, Objetivo:Divulgar información actualizada del proceso Atención al Usuario con el fin de alinear información con los procesos de la Entidad, firmada por Sandra patricia Parra Nañez, Líder Atención al Ciudadano, así mismo las Actas No.4111.0.14.12- 17 /18 /19 /20 /21 /22 del 21, 23, 26, 28 y 29 de octubre de 2015, respectivamente.</p>
4.2.2	Aplicar formatos para medir la percepción de los usuarios.	4 informes	n/a	35%	70%	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	<p>Se evidencia que se realizó aplicación física de los formatos de percepción del usuario en las diferentes dependencias de la entidad.</p> <p>Las dependencias remiten información tabulada al proceso de Atención al Usuario.</p> <p>Se tabula y consolida información registrada en la página web por la aplicación de las encuestas en línea.</p>

4.2.3	Recopilar y tabular la Información.	4 informes	n/a	35%	70%	100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se evidencia que se realizó aplicación física de los formatos de percepción del usuario en las diferentes dependencias de la entidad. Las dependencias remiten información tabulada al proceso de Atención al Usuario. Se tabula y consolida información registrada en la página web por la aplicación de las encuestas en línea.
4.2.4	Generar informe de satisfacción de usuario.	4 informes	n/a	35%	70%	100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se realiza publicación de percepción del usuario correspondiente al primer trimestre del año. Es decir enero a marzo de 2015 <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/informes_satisfaccion_al_usuario_pub#">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/informes_satisfaccion_al_usuario_pub#</a> Se procesa información para informe segundo trimestre Se publica informe segundo trimestre 2015 Se prepara informe correspondiente al tercer trimestre 2015 Se publica informe tercer trimestre 2015 Se prepara informe correspondiente al cuarto trimestre 2015 Se publica informe cuarto trimestre 2015
<b>4.3</b>	<b>Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.</b>							
4.3.1	Brindar lineamientos a las dependencias de la Administración para realizar el registro de los conceptos que originan las pqr's presentadas por la ciudadanía en el Sistema de Gestión Documental	3 informes	n/a	50%	80%	100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se evidencia que se realizó publicación en intranet enlace: <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/aplicacion%20de-ejes-tematicos-en-el-sistema-de-gestion%20documental">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/aplicacion%20de-ejes-tematicos-en-el-sistema-de-gestion%20documental</a> Se realizan mesas de trabajo con servidores públicos y prestadores de servicios de las diferentes dependencias, los días 19, 21, 23, 26, 28, 29 y 30 de octubre de 2015. Actas No. 4111.0.14.12-016 del 19 de octubre de 2015, Objetivo: Divulgar información actualizada del proceso Atención al Usuario con el fin de alinear información con los procesos de la Entidad, firmada por Sandra Patricia Parra Nañez, Líder Atención al Ciudadano, así mismo las Actas No.4111.0.14.12- 17 /18 /19 /20 /21 /22 del 21, 23, 26, 28 y 29 de octubre de 2015, respectivamente.
4.3.2	Registrar los conceptos que originan las pqr's presentadas por la ciudadanía en el Sistema de Gestión Documental	3 informes	n/a	35%	70%	100%	Secretarios de Despacho de las diferentes dependencias.	Se aplicaron los ejes temáticos a las pqr's direccionadas a las dependencias, informe evidenciado en <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/peticiones-quejas-reclamos-yo-sugerencias-pqr's">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/peticiones-quejas-reclamos-yo-sugerencias-pqr's</a>
4.3.3	Generar informe estadístico de los conceptos que originan las pqr's presentadas por la ciudadanía	3 informes	n/a	0%	50%	100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	se evidencia que se elaboró y publicó informe de seguimiento a PQR'S para primer cuatrimestre 2015 <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=system/files/Informe%20PQRS%20EN-AB2.pdf">http://intranet2.cali.gov.co/?q=system/files/Informe%20PQRS%20EN-AB2.pdf</a> Se elabora y publica informe para segundo cuatrimestre 2015 <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=system/files/Informe%20pqr's%20mayo%20agosto%2028%29">http://intranet2.cali.gov.co/?q=system/files/Informe%20pqr's%20mayo%20agosto%2028%29</a> .

4.3.4	Brindar lineamientos a las ventanillas de las dependencias externas para realizar la aplicación del formulario de Caracterización de Usuarios.	4 informes	n/a	100%		100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	se evidencia la solicitud de acompañamiento del ing. Diangelo para realizar la implementación del formulario de caracterización en las ventanillas externas. Se realiza el acompañamiento entre el 24 de febrero y el 5 de marzo según programación. Se evidencia el informe de caraterización del cuarto trimestre de 2015 en <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/caracterizaci%C3%B3n-de-usuarios">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/caracterizaci%C3%B3n-de-usuarios</a>
4.3.5	Aplicar formulario de Caracterización de Usuarios en la ventanilla única de la Secretaría General y las ventanillas de las dependencias externas.	4 informes	n/a	35%	70%	100%		Se evidencia que se realizó el registro de información correspondiente a la caracterización de los usuarios en las ventanillas de las dependencias externas: Secretaría de salud Pública, Secretaria de Deporte y Recreación, Secretaria de Vivienda Social, Secretaria de Tránsito y Transporte, Departamento Administrativo de Gestión del medio ambiente. Se evidencia el informe de caraterización del cuarto trimestre de 2015 en <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/caracterizaci%C3%B3n-de-usuarios">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/caracterizaci%C3%B3n-de-usuarios</a>
4.3.6	Generar informe de Caracterización de Usuarios.	4 informes	n/a	35%	70%	100%		se evidencia que se consolidó y publicaron los datos estadísticos de caracterización de los usuarios de la entidad, incluyendo información de las dependencias externas para los trimestres Enero Marzo, Abril-Junio, julio-septiembre, octubre-diciembre de 2015. <a href="http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/reporte_parcial_caracterizacion_de_usuarios_pub">http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/reporte_parcial_caracterizacion_de_usuarios_pub</a> Se consolida y publican datos estadísticos de caracterización de los usuarios de la entidad, se genera informe para el año 2015
<b>4.4</b>	<b>Articular las acciones con el líder del componente Estrategia Antitrámites y Gobierno en Línea.</b>							
4.4.1	Disponer herramienta de ayuda en línea para el formulario de radicación de comunicaciones a través de la pag web.	Herramienta implementada	n/a	100%	n/a	100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se diseñó e implementó la herramienta de ayuda para el formulario de Radicación en línea. <a href="http://www.cali.gov.co/publicaciones/oficina_de_atencin_al_ciudadano_pub">http://www.cali.gov.co/publicaciones/oficina_de_atencin_al_ciudadano_pub</a>
4.4.2	Registrar una base de datos con correos y número móvil autorizados para comunicaciones y notificaciones.	Remitir mensajes electrónicos que indiquen la recepción de las solicitudes de los usuarios	n/a	35%	70%	100%	Roberto Reyes / Asesor de Informática y Telemática	Se realizó el registro de los correos electrónicos de los peticionarios al momento de la radicación de las comunicaciones. Se remite mensaje automáticamente al peticionario informando el No. De radicado con el que ha sido registrada la comunicación presentada ante la administración.

4.5		Fortalecer los canales de atención							
4.5.1	Atención a los ciudadanos a través de la línea 195 y 018000222195	2 informes estadísticos	n/a	35%	70%	100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se evidencia Informe Estadístico Canal de atención Virtual y telefónico Se atienden 25.777 usuarios a través de la línea 195 y 018000222195	
4.5.2	Atención a los ciudadanos a través del chat asistido	2 informes estadísticos	n/a	35%	70%	100%		Se evidencia Informe Estadístico Canal de atención Virtual y telefónico se atienden 11.626 usuarios a través del Sistema de Chat Asistido.	
4.5.3	Radicación de pqr's a través del portal web	2 informes estadísticos	n/a	35%	70%	100%		Se evidencia que se registraron 8.115 radicaciones a través de la página web de la entidad	
4.5.4	Recepción de comunicaciones oficiales presentadas por los ciudadanos a la Administración Central Municipal de forma personalizada	2 informes estadísticos	n/a	35%	70%	100%		Se evidencia que se registraron 170.436 comunicaciones oficiales en el Sistema de Gestión Documental ORFEO a través de los diferentes puntos de atención. Informe evidenciado en <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/peticiones-quejas-reclamos-yo-sugerencias-pqrs">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/peticiones-quejas-reclamos-yo-sugerencias-pqrs</a>	
4.5.5	Atención a los ciudadanos a través del correo institucional contactenos	2 informes estadísticos	n/a	35%	70%	100%		se evidencian que se atendieron los usuarios a través del correo institucional contactenos@cali.gov.co Se evidencia radicados de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que llegaron a la oficina de atención al ciudadano, por medio del correo institucional CONTACTENOS, y que se radicaron y dirigieron de acuerdo a las dependencias según su competencia a través del sistema de gestión documental (ORFEO). así En el mes de octubre un total de visitas al correo 312, Radicados (ORFEO) 151 Respuesta inmediata 77, Span 63, repetidos 21. En el mes de noviembre un total de visitas al correo 246, Radicados (ORFEO) 123 Respuesta inmediata 52, Span 38, repetidos 33. En el mes de diciembre un total de visitas al correo 135, Radicados (ORFEO) 46 Respuesta inmediata 32, Span 28, repetidos 29.	

4.6		Promover la cultura de servicio al ciudadano					
4.6.1	Realizar programas de capacitación y sensibilización para el Desarrollo de competencias y habilidades relacionadas con el servicio al ciudadano .	6 jornadas de capacitación	n/a	35%	70%	100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General Juan Fernando Reyes / Dirección de Desarrollo Administrativo Se evidencia que se realizaron mesas de trabajo con servidores públicos y prestadores de servicios de las diferentes dependencias, los días 19, 21, 23, 26, 28, 29 y 30 de octubre de 2015. Actas No. 4111.0.14.12-016 del 19 de octubre de 2015. Objetivo:Divulgar información actualizada del proceso Atención al Usuario con el fin de alinear información con los procesos de la Entidad, firmada por Sandra patricia Parra Nañez, Líder Atención al Ciudadano, así mismo las Actas No.4111.0.14.12- 17 /18 /19 /20 /21 /22 del 21, 23, 26, 28 y 29 de octubre de 2015, respectivamente. <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/finaliza-jornada-de-talleres-atenci%C3%B3n-al-usuario">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/finaliza-jornada-de-talleres-atenci%C3%B3n-al-usuario</a> <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/todos-somos-imagen-institucional">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/todos-somos-imagen-institucional</a> <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/conozca-y-aplique-los-protocolos-de-atenci%C3%B3n-al-usuario">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/conozca-y-aplique-los-protocolos-de-atenci%C3%B3n-al-usuario</a> <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/ventanilla-%C3%BAnica-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadano">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/ventanilla-%C3%BAnica-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadano</a>
4.6.2	Difundir y promover la aplicación del Manual de Atención al Usuario	Publicación en el portal web, intranet	n/a	35%	70%	100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General Se evidencia que se difundió y promovió la aplicación del Manual de Atención al Usuario <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/%C2%BFqu%C3%A9-espera-el-ciudadano-del-servidor-p%C3%BAblico-0">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/%C2%BFqu%C3%A9-espera-el-ciudadano-del-servidor-p%C3%BAblico-0</a> <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/trabajo-con-transparencia">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/trabajo-con-transparencia</a> <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/cada-tres-meses-hay-que-medir-la-percepci%C3%B3n-al-ciudadano">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/cada-tres-meses-hay-que-medir-la-percepci%C3%B3n-al-ciudadano</a> <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/%C2%BFya-conoces-los-deberes-y-derechos-de-los-ciudadanos-seg%C3%BAn-e-manual-de-atenci%C3%B3n-al-usuario">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/%C2%BFya-conoces-los-deberes-y-derechos-de-los-ciudadanos-seg%C3%BAn-e-manual-de-atenci%C3%B3n-al-usuario</a> <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/%C2%BFya-conoces-los-protocolos-para-atenci%C3%B3n-personalizada">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/%C2%BFya-conoces-los-protocolos-para-atenci%C3%B3n-personalizada</a> <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/%C2%BFqu%C3%A9-espera-el-ciudadano-del-servidor-p%C3%BAblico-0">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/%C2%BFqu%C3%A9-espera-el-ciudadano-del-servidor-p%C3%BAblico-0</a> <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/%C2%BFc%C3%B3mo-podemos-mejorar-en-la-atenci%C3%B3n-al-ciudadano">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/%C2%BFc%C3%B3mo-podemos-mejorar-en-la-atenci%C3%B3n-al-ciudadano</a> <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/participa-en-esta-encuesta">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/participa-en-esta-encuesta</a> <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/todos-podemos-ofrecer-un-excelente-servicio-al-ciudadano">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/todos-podemos-ofrecer-un-excelente-servicio-al-ciudadano</a> <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/el-ciudadano-merece-un-trato-digno">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/el-ciudadano-merece-un-trato-digno</a> <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/alcalde%C3%ADa-actualiza-su-manual-de-atenci%C3%B3n-al-usuario">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/alcalde%C3%ADa-actualiza-su-manual-de-atenci%C3%B3n-al-usuario</a> Preparación de jornadas de divulgación del proceso Atención al Usuario circular con radicado n° 2015411100014964 de Oct 1/2015 Se realizan mesas de trabajo con servidores públicos y prestadores de servicios de las diferentes dependencias, los días 19, 21, 23, 26, 28, 29 y 30 de octubre de 2015. Actas No. 4111.0.14.12-016 / 17 / 18/ 19 / 20 / 21 / 22 <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/finaliza-jornada-de-talleres-atenci%C3%B3n-al-usuario">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/finaliza-jornada-de-talleres-atenci%C3%B3n-al-usuario</a> <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/todos-somos-imagen-institucional">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/todos-somos-imagen-institucional</a> <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/conozca-y-aplique-los-protocolos-de-atenci%C3%B3n-al-usuario">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/conozca-y-aplique-los-protocolos-de-atenci%C3%B3n-al-usuario</a> <a href="http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/ventanilla-%C3%BAnica-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadano">http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/ventanilla-%C3%BAnica-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadano</a>
4.7	Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con el numeral 3 de la Circular Externa 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional.						

