

PLAN DE ACCIÓN

Como es de su conocimiento, el Gobierno Nacional viene liderando la implementación de varias estrategias orientadas a impulsar el Buen Gobierno en todas las entidades de la administración pública nacional y territorial. En este sentido iniciativas como la Política Antitrámites, Gobierno en línea, Servicio al Ciudadano y la Política de Rendición de Cuentas, propenden porque la gestión pública sea cada vez más transparente, eficiente y participativa, y en esta medida lograr el mejoramiento continuo de la relación de los ciudadanos con el Estado.

Para dar cumplimiento a lo anterior, el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, y el Programa Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, han integrado esfuerzos para ofrecer a las alcaldías y gobernaciones de Colombia, una versión unificada de un Plan de Acción, que le permita a los mandatarios locales contar con una guía clara de las actividades que deberá implementar en su entidad para dar cumplimiento a las diferentes normativas y directrices que han sido diseñadas en el marco de la Política Nacional de Buen Gobierno y Eficiencia Administrativa.

Esta metodología de Plan de Acción, busca orientar a su entidad en la definición de actividades, plazos y responsables para la implementación de los lineamientos de la Política Antitrámites y Gobierno en línea, derivados de la Ley 962 de 2005, el Decreto 1151 de 2008 y el Decreto - Ley 19 de 2012; así mismo integra los lineamientos de Rendición de Cuentas establecidos en el documento Conpes 3654 de 2010, y los postulados del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano consagrados en el Decreto 2623 de 2009 y en el documento Conpes 3649 de 2010.

ENTIDAD

INICIO Seleccione el CÓDIGO DANE de su entidad			
Código DANE:	76001	Nombre:	CALI
Nivel:		Fecha de diligenciamiento:	30 mayo de 2012
Sitio Web	http://www.cali.gov.co		
Líder Antitrámites:	Oscar Armando Pardo Aragón	Cargo:	Director del Dpto. Administrativo de Planeación Mclpal.
		Correo Electrónico:	planeación@cali.gov.co
		Tel	(57+2)6617055
Líder Gobierno en línea:	Roberto Reyes Sierra	Cargo:	Asesor de despacho
		Correo Electrónico:	roberto.reyes@cali.gov.co
		Tel	3218159104
1. GOBIERNO EN LÍNEA		2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	
IR AL FORMULARIO	Contáctenos	IR AL FORMULARIO	Contáctenos
3. RENDICIÓN DE CUENTAS			
IR AL FORMULARIO		Contáctenos	
4. PLAN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			
IR AL FORMULARIO		Contáctenos	

1. GOBIERNO EN LÍNEA

VER DECRETO 1151 DE 2008

VER MANUAL GEL 2.0

1.1. Diagnóstico (Semáforo)

FASE	Línea de Base	Meta Avance	
	Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2011	2012-I	2012-II
Información	86,46		
Interacción	93,41		
Transacción	90,63		
Transformación	ND		
Democracia	ND		

NIVEL ALTO
NIVEL MEDIO
NIVEL BAJO

1.2. Plan de Actividades - Responsables - Plazos

FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. INFORMACIÓN MÍNIMA				
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	1. Actualizar la información Básica en el portal 2. Informar a las dependencias sobre la actualización de la información	30/07/2012	Oscar Armando Pardo Aragón	Director de Planeación
Misión y visión	1. Actualizar la Misión y Visión de la entidad conforme Manual de Calidad 2. Publicar el Plan de Acción 3. Informar a los administradores de Instancia y Comité el Plan de Acción	30/07/2012	Oscar Armando Pardo Aragón	Director de Planeación
Objetivos y funciones	1. Identificar los objetivos institucionales 2. Remitir a las dependencias los objetivos institucionales 3. Publicar en el sitio Web	30/07/2012	Oscar Armando Pardo Aragón	Director de Planeación
Organigrama	1. Diseñar organigrama institucional 2. Publicar organigrama en el sitio Web 3. Informar a las dependencias sobre la publicación	30/07/2012	Oscar Armando Pardo Aragón	Director de Planeación
Localización física	1. Actualizar la información de direcciones sede principal y alternas 2. Publicar la información en el Portal	30/07/2012	Reinelio Rodríguez	Asesor Informática y Telemática
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	1. Actualizar la información de líneas telefónica 2. Publicar la información en el Portal	30/07/2012	Reinelio Rodríguez	Asesor Informática y Telemática
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	1. Ubicar el enlace contáctenos direccionado a ORFEO	30/07/2012	Reinelio Rodríguez	Asesor Informática y Telemática
Horarios y días de atención al público	1. Solicitar a la Dirección de Desarrollo Administrativo los horarios de atención 2. Definir formato de la información 3. Consolidar y Publicar la Información	30/07/2012	Oscar Armando Pardo Aragón Reinelio Rodríguez	Director de Planeación y Asesor Informática y Telemática
Directorio de funcionarios principales	1. Actualizar los directorios de los funcionarios conforme al Manual 2. Hacer un llamado de atención para el uso de correo institucional	30/07/2012	Oscar Armando Pardo Aragón Reinelio Rodríguez	Director de Planeación y Asesor Informática y Telemática
Directorio de entidades	1. Crear los listados a nivel de Alcaldía desde la página principal 2. Solicitar a las dependencias actualizar en cada instancia la información correspondiente	30/07/2012	Isabela Navia Reinelio Rodríguez	Asesora de Comunicaciones y Asesor Informática y Telemática
Directorio de agremiaciones y asociaciones	1. Crear los listados a nivel de Alcaldía desde la página principal 2. Solicitar a las dependencias actualizar en cada instancia la información correspondiente	30/07/2012	Isabela Navia Reinelio Rodríguez	Asesora de Comunicaciones y Asesor Informática y Telemática
Leyes / Ordenanzas / Acuerdos	1. Entregar a la Dirección Jurídica las normas en PDF. 2. Entrega de aplicativo a la Dirección Jurídica para la Publicación de leyes/ordenanzas y ordenanzas	30/07/2012	Oscar Armando Pardo Aragón Reinelio Rodríguez	Director de Planeación y Asesor Informática y Telemática
Decretos	1. Revisar con archivo central de la Secretaría el procedimiento responsable de la publicación Decretos	30/07/2012	Oscar Armando Pardo Aragón Reinelio Rodríguez	Director de Planeación y Asesor Informática y Telemática
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general	1. Revisar con archivo central de la Secretaría el procedimiento responsable de la publicación Decretos 2. Ajustar el aplicativo para las circulares normativas	30/07/2012	Oscar Armando Pardo Aragón Reinelio Rodríguez	Director de Planeación y Asesor Informática y Telemática

Presupuesto aprobado en ejercicio	1. Publicar en la instancia de Planeación 2. Crear enlace a la página principal	30/07/2012	Oscar Armando Pardo Aragón Reinello Rodríguez	Director de Planeación y Asesor Informática y Telemática
Información histórica de presupuestos	1. Publicar en la instancia de Planeación 2. Crear enlace a la página principal	30/07/2012	Oscar Armando Pardo Aragón Reinello Rodríguez	Director de Planeación y Asesor Informática y Telemática
Políticas, planes o líneas estratégicas	1. Publicar en la instancia de Planeación 2. Crear enlace a la página principal	30/07/2012	Oscar Armando Pardo Aragón Reinello Rodríguez	Director de Planeación y Asesor Informática y Telemática
Programas y proyectos en ejecución	1. Crear una Publicación que explique el POAI y Plan de Acción con enlace a los archivos actualizados 2. Desactivar del menú principal de Planes, programas y proyectos 3. Crear un banner para su publicación	30/07/2012	Oscar Armando Pardo Aragón Reinello Rodríguez Isabela Navia	Director de Planeación, Asesor Informática y Telemática y Asesora de Comunicaciones
Contacto con dependencia responsable	1. Cada dependencia debe revisar la actualización de la información de sus proyectos 2. Definir el correo institucional para cada proyecto	30/07/2012	Oscar Armando Pardo Aragón Reinello Rodríguez Isabela Navia	Director de Planeación, Asesor Informática y Telemática y Asesora de Comunicaciones
Listado de trámites y servicios	1. Entregar el inventario de trámites y servicios, hojas de vida 2. Revisar procedimiento y delegado en la Oficina de Informática y Telemática 3. Actualizar la información en el sitio Web	30/07/2012	Oscar Armando Pardo Aragón Reinello Rodríguez	Director de Planeación y Asesor Informática y Telemática
Información sobre la contratación	1. La Dirección Jurídica convocará a los abogados y administrativos de cada dependencia, para revisar el procedimiento para la publicación de la información contractual y definir el apoyo técnico por parte de informática y Telemática.	30/07/2012	Javier Mauricio Pachón Arenales Reinello Rodríguez	Jefe de Oficina - Dirección Jurídica y Asesor Informática y Telemática
Entes de control que vigilan a la entidad	1. Crear y actualizar una publicación con la información de los Órganos de Control conforme a la Norma-Manual de Gobierno en Línea vigencia 2010	30/07/2012	Carlos Alfonso Salazar Sarmiento	Jefe de oficina de Control Interno
Informes de Gestión	1. Actualizar los informes de Gestión 2. Publicar informe de Rendición de Cuentas	30/07/2012	Isabela Navia Oscar Armando Pardo Aragón	Asesora de Comunicaciones y Director de planeación
Metas e indicadores de gestión	1. Publicar la información sobre Metas e indicadores de gestión	30/07/2012	Isabela Navia Oscar Armando Pardo Aragón	Asesora de Comunicaciones y Director de planeación
Plan de Mejoramiento	1. Publicar la información Planes de Mejoramiento de la Contraloría	30/07/2012	Carlos Alfonso Salazar Sarmiento	Jefe de oficina de Control Interno
Información para niños	1. Implementar una mesa de trabajo para publicar información actualizada para niños	30/07/2012	Sandra de las Lajas Raúl Antonio Salazar	Isabela Navia Secretaria de Cultura, Secretario de Educación y Asesora de Comunicaciones
Preguntas y respuestas frecuentes	1. Entregar a QAP una clave para actualizar el listado de preguntas y respuestas frecuentes	30/07/2012	Ximena Hoyos Reinello Rodríguez	Secretaria General y Asesor Informática y Telemática
Boletines y publicaciones	OK		Todas las dependencias	
Noticias	OK		Todas las dependencias	
Calendario de actividades	1. Activar el calendario de Actividades en la página principal 2. Recordar a todos los administradores de instancia el compromiso de actualizar de manera permanente toda actividad oficial en el calendario, aunque tenga cubrimiento en noticias o páginas publicaciones	30/07/2012	Todas las dependencias	
Glosario	OK		Todas las dependencias	
Política de privacidad y condiciones de uso	OK		Ximena Hoyos Reinello Rodríguez	Secretaria General y Asesor Informática y Telemática
Política editorial y de actualización	1. La Asesoría de Comunicaciones elaborará una política editorial para ser complementada con el procedimiento de actualización definida por el Comité GELT	30/08/2012	Isabela Navia Reinello Rodríguez Oscar Armando Pardo Aragón	Asesora de Comunicaciones, Asesor de Informática y Telemática y Director de Planeación
Oferta de empleos	1. La Dirección de Desarrollo Administrativo debe publicar la información correspondiente 2. se creará un link en la página principal	30/07/2012	Reinello Rodríguez Alfonso Otoya Mejía	Asesor Informática y Telemática y Director de Desarrollo Administrativo
B. ESTÁNDARES DE NAVEGACIÓN				
Identidad visual	1. Incluir el escudo de la República de Colombia en el portal	30/07/2012	Reinello Rodríguez	Asesor Informática y Telemática
Enlace al Portal del Estado Colombiano	1. Programar el enlace desde la página inicial de www.cali.gov.co	30/07/2012	Reinello Rodríguez	Asesor Informática y Telemática
Fecha de la última actualización	OK		Reinello Rodríguez	Asesor Informática y Telemática
Número de Visitas	OK		Reinello Rodríguez	Asesor Informática y Telemática
División de los contenidos	OK		Reinello Rodríguez	Asesor Informática y Telemática
Uso de colores	OK		Reinello Rodríguez	Asesor Informática y Telemática
Uso de marcos	OK		Reinello Rodríguez	Asesor Informática y Telemática
Manejo de vínculos	1. Se ajustará el gestor de contenidos, para que no genere el termino ver mas. incluirá en la política Editorial, la forma correcta de publicar enlaces. 2. Se	30/07/2012	Isabela Navia Reinello Rodríguez	Asesora de Comunicaciones y Asesor Informática y Telemática
Mapa del sitio	1. Actualizar el mapa del sitio	30/07/2012	Reinello Rodríguez	Asesor Informática y Telemática
Acceso a la página de inicio	OK		Reinello Rodríguez	Asesor Informática y Telemática
Acceso al menú principal	OK		Reinello Rodríguez	Asesor Informática y Telemática

Ruta de navegación	OK		Reinelio Rodríguez	Asesor Informática y Telemática	
Nombre de dominio	1. Ajustar miga de pan	30/10/2012	Reinelio Rodríguez	Asesor Informática y Telemática	
Marcación y/o etiquetado	OK		Reinelio Rodríguez	Asesor Informática y Telemática	
Parpadeo	OK		Reinelio Rodríguez	Asesor Informática y Telemática	
Uso de navegadores	OK		Reinelio Rodríguez	Asesor Informática y Telemática	
FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA					
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable		
A. MECANISMOS DE INTERACCIÓN					
Servicios de información al ciudadano	1. Ajustar el menú principal a la sección mencionada	30/07/2012	Ximena Hoyos Marulanda	John Jairo	Secretaría General y Coordinador - QAP
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	OK		Ximena Hoyos Marulanda	John Jairo	Secretaría General y Coordinador - QAP
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	1. Secretaría General y QAP deben unificar el sistema de atención al ciudadano a través de Orfeo	30/07/2013	Ximena Hoyos Marulanda	John Jairo	Secretaría General y Coordinador - QAP
Mecanismo de búsqueda	OK		Todas las dependencias		
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	OK		Todas las dependencias		
Encuestas de opinión	OK		Todas las dependencias		
Información en audio y/o video	OK		Todas las dependencias		
Servicios de atención en línea	1. Secretaría General y QAP deben recibir el sistema de chat implementado por Informática y Telemática	30/04/2013	Ximena Hoyos Marulanda	John Jairo	Secretaría General y Coordinador - QAP
Mecanismos de participación	1. Establecer el procedimiento de acompañamiento por parte de la Asesoría de Participación Ciudadana del Uso de foros y analizar comportamiento de la población en redes sociales, Contribuyendo en el desarrollo de estrategias de participación a través del canal es virtuales.	22/06/2012	Ximena Hoyos Hernández Isabela Navia	Alexandra	Secretaría General, Asesora de Participación Ciudadana y Asesora de Comunicaciones
Ayudas	1. Se establecerá un estándar para recibir los formularios en línea	22/10/2012	Reinelio Rodríguez		Asesor Informática y Telemática
Avisos de confirmación	1. Se establecerá un estándar para recibir los formularios en línea	22/10/2012	Reinelio Rodríguez		Asesor Informática y Telemática
B. FORMULARIOS Y CONSULTAS					
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	1. Actividad- Las dependencias actualizaran todas las hojas de vida de trámites y servicios 2. Actividad - Planeación revisará todas las hojas de vida para tramites y servicios (con sus formularios) 3. Actividad - Telemática publicara los tramites y servicios con la opción de descargar los formularios. ...	22/10/2012	Reinelio Rodríguez Oscar Armando Pardo Aragón		Asesor Informática y Telemática y Director de Planeación
Consulta a bases de datos	OK		Todas las dependencias		
Certificaciones y constancias en línea	OK		Todas las dependencias		
FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA					
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable		
A. UTILIDADES WEB					
Acceso vía móvil	OK		Reinelio Rodríguez		Asesor Informática y Telemática
Cobertura geográfica	1. Planeación Municipal fortalecerá los geo-servicios del IDESC	22/10/2012	Oscar Armando Pardo Aragón		Director de Planeación
Otros idiomas	OK		Reinelio Rodríguez		Asesor Informática y Telemática
Monitoreo del desempeño y uso	OK		Reinelio Rodríguez		Asesor Informática y Telemática
B. SISTEMAS TRANSVERSALES					
Contratación en línea	Se emplearán los sistemas transversales implementados por el gobierno nacional para contratación en línea y se contará con un sistema que permita avanzar según la ley lo establezca en procesos de contratación en línea	30/10/2013	Reinelio Rodríguez Oscar Armando Pardo Aragón		Asesor Informática y Telemática y Director de Planeación
Uso de sistemas transversales	1. Planeación Municipal hará un inventario de los sistemas transversales empleados por las distintas dependencias y la Secretaría General - Asesoría de Informática y Telemática lo publicará en un banner específico	22/10/2012	Reinelio Rodríguez Oscar Armando Pardo Aragón		Asesor Informática y Telemática y Director de Planeación
C. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA					
TRÁMITES EN LÍNEA	1. Planeación Municipal realizará el análisis de las etapas necesarias para tal fin con el apoyo del Comité de GELT y Antitrámites. La Secretaría General - Asesoría de Informática y Telemática programará gradualmente los formularios y participará técnicamente en la automatización de los trámites según priorización establecida. 2. Se publicará el listado de trámites en línea.	30/06/2012	Reinelio Rodríguez Oscar Armando Pardo Aragón		Asesor Informática y Telemática y Director de Planeación
SERVICIOS EN LÍNEA	1. Planeación Municipal realizará el análisis de las etapas necesarias para tal fin con el apoyo del Comité de GELT y Antitrámites. La Secretaría General - Asesoría de Informática y Telemática programará gradualmente los formularios y participará técnicamente en la automatización de los trámites según priorización establecida. 2. Se publicará el listado de servicios en línea.	30/06/2012	Reinelio Rodríguez Oscar Armando Pardo Aragón		Asesor Informática y Telemática y Director de Planeación
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	Se contará con un estándar de desarrollo para dotar a los trámites y servicios de información correspondiente al estado del mismo.	30/10/2012	Reinelio Rodríguez Oscar Armando Pardo Aragón		Asesor Informática y Telemática y Director de Planeación

Plazos de respuesta	Se contará con un estándar de desarrollo para dotar a los trámites y servicios de información correspondiente los plazos de respuesta de los mismos.	30/10/2012	Reinelio Rodríguez Oscar Armando Pardo Aragón	Asesor Informática y Telemática y Director de Planeación
Estampado de tiempo	Se contará con un estándar de desarrollo para dotar a los trámites y servicios de información correspondiente al registro de fecha y hora de los mismos.	30/10/2012	Reinelio Rodríguez Oscar Armando Pardo Aragón	Asesor Informática y Telemática y Director de Planeación
Pagos electrónicos	El municipio dispondrá de un mecanismo propio o mediante tercerización de pagos en línea mediante plataforma segura para los trámites que así lo requieran	30/10/2012	Reinelio Rodríguez Cristina Arango Olaya Oscar Armando Pardo Aragón	Asesor Informática y Telemática, Directora del Departamento Administrativo de Hacienda Municipal y Director de Planeación
Firma electrónica	El municipio dispondrá de un mecanismo para el uso de firma electrónica para los trámites que así lo requieran	30/10/2013	Reinelio Rodríguez Cristina Arango Olaya Oscar Armando Pardo Aragón	Asesor Informática y Telemática, Directora del Departamento Administrativo de Hacienda Municipal y Director de Planeación
Firma digital	El municipio dispondrá de un mecanismo propio o mediante tercerización de firma digital para los trámites que así lo requieran	30/10/2013	Reinelio Rodríguez Cristina Arango Olaya Oscar Armando Pardo Aragón	Asesor Informática y Telemática, Directora del Departamento Administrativo de Hacienda Municipal y Director de Planeación
Medición de la satisfacción de los usuarios	Se contará con un estándar de desarrollo para dotar a los trámites y servicios de información correspondiente al nivel de satisfacción de los usuarios de dichos trámites o servicios.	30/10/2012	Reinelio Rodríguez Oscar Armando Pardo Aragón	Asesor Informática y Telemática y Director de Planeación
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	Se contará con un estándar de desarrollo para monitorear la gestión de dichos trámites o servicios mediante indicadores.	30/10/2012	Reinelio Rodríguez Oscar Armando Pardo Aragón	Asesor Informática y Telemática y Director de Planeación
Política de seguridad	Se incorporará al documento de políticas de seguridad de la información, lo correspondiente a trámites y servicios en línea	30/10/2012	Reinelio Rodríguez Oscar Armando Pardo Aragón	Asesor Informática y Telemática y Director de Planeación

FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. CADENAS DE TRÁMITES E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN				
Cadena de trámites optimizada	1. Planeación Municipal realizará el Análisis de la Información e Identificación de Cadenas de Trámites identificadas en la entidad. 2. Planeación Municipal tendrá actualizada la información de los encadenamientos de trámites y servicios identificados.	30/07/2012	Oscar Armando Pardo Aragón	Director de Planeación
Proveer y/o consumir servicios de intercambio de información	El municipio empleará intercambio de información con otras instituciones mediante webservices	30/10/2013	Reinelio Rodríguez Oscar Armando Pardo Aragón	Asesor Informática y Telemática y Director de Planeación
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	El municipio empleará estándares para el intercambio de información con otras instituciones	30/10/2013	Reinelio Rodríguez Oscar Armando Pardo Aragón	Asesor Informática y Telemática y Director de Planeación
Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional	OK		Todas las dependencias	
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	El municipio revisará y reportará nuevamente el estado de implementación y/o contacto por parte de la entidad encargada de coordinar la instalación de la RAVEC en Santiago de Cali	30/07/2012	Reinelio Rodríguez	Asesor Informática y Telemática
B. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO				
Implementación de múltiples canales	OK			
Seguimiento al uso de múltiples canales	El municipio contará con una metodología e instrumentos para realizar seguimiento a los canales de Interacción con la ciudadanía	30/10/2012	Reinelio Rodríguez Oscar Armando Pardo Aragón	Asesor Informática y Telemática y Director de Planeación
Personalización	El municipio dispondrá de información personalizada orientada a poblaciones específicas según el tipo de canal y orientación del Ministerio de TICs	30/10/2013	Reinelio Rodríguez Oscar Armando Pardo Aragón	Asesor Informática y Telemática y Director de Planeación
Accesibilidad Web	OK			
Incentivos y/o estímulos	El municipio implementará un programa de estímulos permanente para incrementar el uso del canal virtual por parte de la ciudadanía	30/10/2012	Isabela Navia Reinelio Rodríguez	Asesor de Comunicaciones y Asesor Informática y Telemática
Ventanillas únicas virtuales	El municipio implementará ventanillas únicas virtuales a través de su sistema de gestión documental en por lo menos 3 sedes externas al CAM	30/10/2012	Reinelio Rodríguez Oscar Armando Pardo Aragón	Asesor Informática y Telemática y Director de Planeación
C. GENERACIÓN DE CAPACIDADES				
Formación en Gobierno en línea	1. Actividad 1. Generar un Plan de Aprendizaje por Equipo- Gobierno en Línea- 5 Fases 2. Actividad 2. Realizar capacitación a los círculos de calidad, Cultura y Control 3. Actividad 3. Capacitación en GELT por los Círculos de Calidad, Cultura y Control	30/10/2013	Alfonso Otoya Mejía Oscar Armando Pardo Aragón Reinelio Rodríguez	Director de la Dirección de Desarrollo Administrativo, Director de Planeación, Asesor Informática y Telemática.
Formación en temas relacionados con el Gobierno en línea	1. Actividad 1. Generar un Plan de Aprendizaje por Equipo - Redes sociales otros medios 2. Actividad 2. Realizar capacitación a los círculos de calidad, Cultura y Control 3. Actividad 3. Capacitación en GELT por los Círculos de Calidad, Cultura y Control	30/10/2012	Alfonso Otoya Mejía Oscar Armando Pardo Aragón Reinelio Rodríguez	Director de la Dirección de Desarrollo Administrativo, Director de Planeación, Asesor Informática y Telemática.

FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS				
Convocatoria para la participación por medios electrónicos	Se articulará el trabajo de la asesoría de Participación Ciudadana con el de la Asesoría de Comunicaciones para convocar de manera permanente a los usuarios del portal municipal y sus redes sociales a participar mediante las diversas herramientas y servicios.	30/10/2012	Isabela Navia Alexandra Hernández Cedeño	Asesora de Comunicaciones y Asesora de Participación Ciudadana
Participación en línea	Se articulará el trabajo de la asesoría de Participación Ciudadana con el de la Asesoría de Comunicaciones para analizar la participación de los usuarios del portal municipal y sus redes sociales	30/10/2012	Isabela Navia Alexandra Hernández Cedeño	Asesora de Comunicaciones y Asesora de Participación Ciudadana
Proyectos de normatividad	Se dispondrá de decretos que establezcan el nivel de impacto de la participación de la ciudadanía por medios electrónicos en la construcción de políticas y planes en la Administración Municipal	30/10/2012	Oscar Armando Pardo Aragón	Director de Planeación
Redes sociales	Se contará con una política de uso y participación en las rede sociales institucionales	30/10/2012	Isabela Navia Alexandra Hernández Cedeño	Asesora de Comunicaciones

PASO 1. APRESTAMIENTO INSTITUCIONAL			
ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Conformar un equipo líder del proceso que se encargue de definir y coordinar la estrategia institucional para la rendición de cuentas a la ciudadanía.	30/10/2012	Oscar Armando Pardo Aragón Carlos Alfonso Salazar Sarmiento Isabela Navia Tenorio	Director de Planeación Municipal, Jefe de oficina de Control Interno y Asesora de Comunicaciones
Capacitación al equipo líder institucional sobre el proceso de rendición de cuentas.	7/11/2012	Todas las dependencias	

Formar la actitud para la rendición de cuentas a la ciudadanía en los funcionarios de la entidad mediante acciones de sensibilización.	20/11/2012	Isabela Navia Tenorio	Asesora de Comunicaciones
PASO 2. GENERACIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA Y VISIBILIDAD			
ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Identificar y priorizar la información para la rendición de cuentas con base en indicadores de resultado, eficacia y eficiencia y en la consulta a la ciudadanía.	30/01/2012	Todas las dependencias	
Obtener la Información utilizando formatos estándar.	16/01/2012	Todas las dependencias	
Preparar la Información Pública en Lenguaje Ciudadano.	20/02/2012	Isabela Navia Tenorio	Asesora de Comunicaciones
Visibilizar la información a través del plan de comunicaciones.	20/03/2012	Reinelo Rodríguez Navia Tenorio	Isabela Asesor Informática y Telemática y Asesora de Comunicaciones
PASO 3. MOVILIZACIÓN CIUDADANA			
ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Identificar grupos poblacionales, actores y grupos de interés para definir interlocutores.	15/12/2012	Alexandra Hernández Isabela Navia	Asesora de Participación Ciudadana y Asesora de Comunicaciones
Elaborar directorios de organizaciones sociales y actores, grupos de interés.	15/12/2012	Ximena Hoyos Hernández Isabela Navia	Alexandra Secretaria General, Asesora de Participación Ciudadana y Asesora de Comunicaciones
Adoptar estrategias para incentivar la participación de los grupos poblacionales, actores y organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas.	30/08/2012	Ximena Hoyos Hernández Isabela Navia	Alexandra Secretaria General, Asesora de Participación Ciudadana y Asesora de Comunicaciones
Consultar los temas de mayor interés para la ciudadanía.	30/08/2012	Ximena Hoyos Hernández Isabela Navia	Alexandra Secretaria General, Asesora de Participación Ciudadana y Asesora de Comunicaciones
PASO 4. DIÁLOGO CON LA CIUDADANÍA			
ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Definir con la ciudadanía los espacios, canales y momentos más adecuados para dialogar.	30/10/2012	Ximena Hoyos Hernández Isabela Navia	Alexandra Secretaria General, Asesora de Participación Ciudadana y Asesora de Comunicaciones
Seleccionar y divulgar la metodología y canales para promover el diálogo en las jornadas de rendición de cuentas.	30/08/2012	Ximena Hoyos Hernández Isabela Navia	Alexandra Secretaria General, Asesora de Participación Ciudadana y Asesora de Comunicaciones
Convocar a la ciudadanía o atender peticiones ciudadanas para el diálogo, dos mensuales.	30/06/2012	Ximena Hoyos Hernández	Alexandra Secretaria General, Asesora de Participación Ciudadana y Asesora de Comunicaciones
Diseñar la agenda de las jornadas de diálogo y preparar la logística de eventos, se realiza mensual.	30/06/2012	Ximena Hoyos Hernández Isabela Navia	Alexandra Secretaria General, Asesora de Participación Ciudadana y Asesora de Comunicaciones
Alistar la información para entregar a la ciudadanía.	30/08/2012	Ximena Hoyos Hernández Isabela Navia	Alexandra Secretaria General, Asesora de Participación Ciudadana y Asesora de Comunicaciones
Jornadas de diálogo, participativas e interactivas, mensuales.	30/06/2012	Ximena Hoyos Hernández Isabela Navia	Alexandra Secretaria General, Asesora de Participación Ciudadana y Asesora de Comunicaciones
Evaluar las jornadas de diálogo y divulgar las Actas de las jornadas de diálogo.	30/06/2012	Alexandra Hernández	Asesora de Participación
PASO 5. VALORACIÓN Y CONSOLIDACIÓN			
ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Recopilar, sistematizar y analizar periódicamente las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas.	30/10/2012	Ximena Hoyos Hernández	Alexandra Secretaria General Asesora de Participación
Revisar y ajustar la planeación institucional: Metas misionales y planes de mejoramiento.		Oscar Armando Pardo Aragón	Dpto. Administrativo de Planeación
Canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante organismos competentes.	30/11/2012	Alexandra Hernández	Asesora de Participación
Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora.	31/01/2013	Ximena Hoyos Hernández	Alexandra Secretaria General Asesora de Participación
Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos.	30/08/2012	Ximena Hoyos Hernández	Alexandra Secretaria General Asesora de Participación
Evaluar el proceso de rendición pública de cuentas e identificar lecciones aprendidas.	30/09/2012	Ximena Hoyos	Secretaria General
Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas.	30/10/2012	Ximena Hoyos Hernández	Alexandra Secretaria General Asesora de Participación

4. PLAN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - DNP	VER INSTRUCTIVO
--	------------------------

Estrategia	Requerimiento	¿Cumple actualmente con el requerimiento?		Indique las actividades propuestas	Dependencia responsable
		Si	No		
	Poner en funcionamiento la oficina o ventanilla única para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos que impliquen la presencia del ciudadano. (Decreto 1122 de 1999 - artículos 13 y 31)		x	1. presentar el proyecto POAI 2013 proyecto implementación Ventanilla Única	Secretaría General

Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos	Poner en funcionamiento línea telefónica de forma permanente para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas por parte de la ciudadanía. (Decreto 1122 de 1999 - artículo 31)	x			Secretaría General
	Elaborar informes trimestrales de quejas y reclamos con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el uso de los recursos y hacer más participativa la gestión pública (Ley 190 de 1995 - artículo 54, Decreto 2232 de 1995 - artículo 9)	x			Secretaría General
Información (Ley 1437 de 2011 - artículos 7 y 8) Las entidades ponen a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:	- Los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos;	x			Secretaría General
	- Procedimientos, trámites, servicios de la entidad	x			Secretaría General
	- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	x			Secretaría General
	- Horarios de atención y ubicación de los puntos de atención	x			Secretaría General
	- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo	x			Secretaría General
	Realizar mediciones sobre la percepción (satisfacción) del ciudadano respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma técnica de calidad en la gestión pública. (Ley 872 de 2003. NTCGP 1000:2009. Capítulo 8.2)	x			Secretaría General
Canales de atención	Disponer de un sistema de turnos que permita la atención ordenada y prioritaria de los requerimientos de los ciudadanos. (Ley 1437 de 2011 - artículo 7)		x	1. Se comprara a través del proyecto con ficha No.22-038515 vigencia 2012	Secretaría General
	Contar con puertas de acceso que abran hacia el exterior o en ambos sentidos. (Decreto 1538 de 2005 - artículo 9)	x			Secretaría General
Atención Prioritaria	Permitir el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento. (Decreto 1538 de 2009 - artículo 9)	x			Secretaría General
	Disponer de por lo menos un servicio sanitario accesible para los ciudadanos. (Decreto 1538 de 2009 - artículo 9)		x	1. Se tendrá en cuenta en el proyecto POAI 2013 proyecto implementación Ventanilla Única	Secretaría General
	Garantizar la atención presencial al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, distribuidas en horarios que satisfagan las necesidades del servicio. (Ley 1437 de 2011 - artículo 7)		x	1. Solicitar a la Dirección de Desarrollo Administrativo los horarios de atención al usuario conforme a las normas vigentes	Secretaría General
	Garantizar la atención en sus puntos presenciales de todas las personas que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención. (Ley 1437 de 2011 - artículo 7)	x			Secretaría General
	Dar prelación a la atención presencial a las personas en situación de discapacidad. (Decreto 1122 - artículo 11)	x			Secretaría General
	Proveer ascensores, o rampas con las especificaciones técnicas para puntos presenciales con múltiples niveles. (Ley 361 de 1997 - artículo 53)	x			Secretaría General
Cualificación de los servidores públicos	Capacitar permanentemente a los servidores públicos encargados de la orientación y atención al ciudadano. (Ley 1437 de 2011 - artículo 9, Ley 734 de 2002 - artículo 33)	x			Secretaría General