



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN

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

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

MCCO01.02.03.14.12.F04.F04

VERSIÓN

1

FECHA DE ENTRADA
EN VIGENCIA

13/ju/2015

ENTIDAD: Alcaldía Santiago de Cali

AÑO: 2015

Nº	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	Publicación				RESPONSABLES	ANOTACIONES
			01/31	04/30	08/31	12/31		
1	Primer Componente: Metodología para la Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.							
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%			Líder de cada uno de los grupos de trabajo seleccionados	Se evidencia que se revisaron los mapas de riesgos, los informes generados, los indicadores establecidos, se observan reuniones al respecto y se encuentran 10 actas y 2 de la Dirección de Control Interno Disciplinario Interno involucrando los siete grupos (Direccionamiento Estratégico, Talento Humano, Financiero, Contratación, Información y Documentación, Investigación y Sanción y Trámites y Servicios).
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%			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 Trámites 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%			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%			Equipo de Planeación - Grupo de calidad	Se publica el mapa de riesgos el 30 de abril 2015 en la página web de la alcaldía: http://www.cali.gov.co/publicaciones/plan_anticorruptcion_y_de_atencion_al_ciudadano_pub
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%			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%		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%		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		Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitrámites, conformidad 1 "Para la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, 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 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"
2.2	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		Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitrámites, conformidad 2 "El DAPM ha realizado múltiples capacitaciones y asesorías, se observa que mediante Actas Nos. 4132.0.14.12.024 del 20 de Mayo de 2015, 4132.0.14.12.025 del 21 de Mayo de 2015, 4132.0.14.12.026 del 22 de Mayo de 2015, la dependencia capacitó a los integrantes del Comité Antitrámites en temas relacionados con la documentación de hojas de vida, el fundamento legal de las mismas, manejo del aplicativo SUIT 3.0 y el diligenciamiento de los formatos para los diferentes instrumentos empleados para la implementación de la Estrategia Antitrámites."

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	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitrámites, conformidad 14 "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	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitrámites, conformidad 15 "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	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.	Un (1) Formato de Inventario de Trámites y Servicios actualizado y consolidado con la información entregada por las dependencias responsables.	n/a	100%	n/a		Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitramites, conformidad 16° Revisados los Procesos de Desarrollo Físico, Prestación del Servicio Educativo, Liquidaciones Laborales, Gestión del Talento Humano, Adquisición de Bienes Obras y Servicios, Sustentabilidad Ambiental, Servicio de Salud, 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 Tributaria y Administración de Tesorería, Gestión Catastral, Gestión Cultural y Turismo y Gestión del Tránsito y Transporte se observó que se tiene actualizada la información del Formato de Inventario de Trámites y Servicios verificado en el código MEDE01.05.02.18.P08.F03 versión 1, fecha entrada en vigencia 01/sep/2011, enviados con el Formato Solicitud de Elaboración, Actualización o Eliminación de Documentos de los Sistemas de Gestión código MAGT04.03.14.12.P01.F07 versión 2 fecha entrada en vigencia 08/may/2015, conforme a la depuración realizada con los responsables de su ejecución en la Entidad, el cual se encuentra en permanente actualización, debido a que a la fecha algunas dependencias se encuentran realizando unificación, estandarización, eliminación e inclusión de nuevos trámites y servicios.
2.3.4	Documentar los Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios y remitir al Departamento de Planeación para su revisión.	Cien por ciento (100%) de Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios documentados.	n/a	67%	79%		Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitramites, oportunidad de mejora 3 "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, 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 tienen documentados los Formatos de Hojas de Vida de los Trámites y Servicios evidenciado en el código MEDE01.05.02.18.P08.F01 versión 2, fecha entrada en vigencia 17/ene/2014, los cuales fueron enviados a DAPM para su revisión y validación mediante los Orfeos respectivos de cada Dependencia con el Formato Solicitud de Elaboración, Actualización o Eliminación de Documentos de los Sistemas de Gestión código MAGT04.03.14.12.P01.F07 versión 2 fecha entrada en vigencia 08/may/2015. En el Proceso Gestión del Tránsito y Transporte de la Secretaría de Tránsito y Transporte se evidenció que remitió al líder del Proceso el Formato F07 de las hojas de vida de los Trámites y Servicios, pero continua pendiente por documentar nuevos trámites estandarizados por el Ministerio de Tránsito y Transporte."

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%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitramites, conformidad 4 "Se evidenció que como líder de la Estrategia Antitramites, el DAPM realiza la revisión del Formato de Hojas de Vida de todos los Trámites y Servicios de la Entidad, Código MEDE01.05.02.18.P08.F01 versión 2, fecha entrada en vigencia 17/ene/2014. Al momento se tienen identificadas un total de 298 hojas de vida, de las cuales 225 fueron revisadas y 189 validadas"
2.4 Revisión de los procesos y procedimientos.							
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%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitramites, oportunidad de mejora 4 "En los Procesos de Desarrollo Físico, Prestación del Servicio Educativo, Liquidaciones Laborales, Gestión del Talento Humano, Adquisición de Bienes Obras y Servicios, 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 tiene documentado los Procedimientos verificados en el Código MMDS01.04.18.P05 relacionados con los trámites y servicios existentes y se remiten al Departamento Administrativo de Planeación Municipal para su revisión En los procesos de Sustentabilidad Ambiental del Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA y Gestión Cultural y Turismo de la Secretaría de Cultura y Turismo los Procedimientos se encuentran en elaboración pero no han sido remitidos al Departamento Administrativo de Planeación Municipal - DAPM para la respectiva revisión y validación".

2.4.2	Revisar los procedimientos entregados por las dependencias.	Cien por ciento (100%) de los procedimientos relacionados revisados.	n/a	58%	95%		Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	<p>Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitramites, oportunidad de mejora 6 "En los Procesos de Desarrollo Físico, Prestación del Servicio Educativo, Gestión del Talento Humano, Liquidaciones Laborales, 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 evidencia que se tienen diseñados formularios de solicitud de trámites y servicios, los cuales se encuentran disponibles al público en la página web de la entidad</p> <p>Se constató el Formato Solicitud de Reconocimiento Deportivo a Clubes Deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas, Código MMDS.01.04.18.P05.F01, versión 1, Fecha de Aprobación: en Revisión. Formato Solicitud Renovación Reconocimiento Deportivo a Clubes Deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas, Código MMDS.01.04.18.P05.F04, Solicitud Elección de Órganos de Administración, de Control y Comisión Disciplinaria de Clubes Deportivos y Promotores, Código MMDS.01.04.18.P05.F02 y Solicitud Disolución y Liquidación de Clubes Deportivos y Promotores, Código MMDS.01.04.18.P05.F03 todos pertenecientes a la Secretaría de Deporte y Recreación, así como el Concepto Sanitario y Licencia de Exhumación de Cadáveres, lo cual se pudo verificar en el Código MEDE01.05.02.18.P09.F08, versión 2, fecha de entrada en vigencia 5/oct/2014 de la Secretaría de Salud Pública, entre los demás verificados en las demás dependencias.</p> <p>En el Proceso Servicio de Vivienda Social de la Secretaría de Vivienda Social - SVS los Trámites y Servicios tienen Formato de Solicitud y están en la página de la Secretaría de Vivienda, a excepción del Trámite Subsidio Municipal el cual está siendo trabajado por la dependencia.</p>
2.5		Análisis normativo.						
2.5.1	Realizarse 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%		Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	<p>Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitramites, conformidad 5 "De la revisión realizada a la dependencia en calidad de líder, se pudo constatar que la misma realiza la revisión y análisis normativo de los soportes legales de cada uno de los trámites y servicios remitidos por las demás dependencias de la Administración Central del Municipio, con el fin de ser aprobadas y validadas. Dentro de la verificación se observaron diferentes Orfeos tales como: 2015413200003194 del 7 de abril de 2015 dirigida a la Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad Ciudadana, 2015413200004874 del 14 de mayo de 2015, dirigida a Subdirección de Catastro, 2015413200009214 del 31 Agosto de 2015 dirigida a la Subdirección de Ordenamiento Urbanístico, para lo respectivo.</p>

2.6 Registrar Trámites y Servicios en el SUII - 3.0								
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%		Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Se evidencia que se encuentran 181 trámites y servicios de once dependencias, registrados en el SUII 3.0
2.6.2	Elaborar informe de revisión de la información registrada en el SUII 3.0 por las dependencias.		n/a	50%	50%		Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitramites, conformidad 6 "Se evidencia la elaboración de primer informe realizado por el DAPM el 23 de febrero de 2015, denominado " Primer Informe actividad número 2.6 Revisión de la Información registrada en el SUII 3.0 por las dependencias de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali" donde entre otros, se consigna el registro en el aplicativo del Sistema Único de Información de Trámites - SUII, los Trámites y Servicios del Municipio de Santiago de Cali, donde se constata el estado del semáforo el cual muestra un número total de 191 trámites y servicios registrados, distribuidos en sus diferentes Módulos, así: 98 inscritos, 84 en gestión para inscribir, 9 por incluir en el inventario.
2.7 Brindar asesoría y acompañamiento en temas relacionados con la implementación de la Estrategia Antitramites en la Entidad.								
2.7.1	Reforzar los temas relacionados con la implementación de la Estrategia Antitramites 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		Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se evidencia que según actas de reunión y registro de atención a solicitudes de usuarios internos que se ha atendido todas las solicitudes de asesoría y acompañamiento realizadas por estos.

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%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	<p>Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitrámites, no conformidad 3 "En los Procesos de Desarrollo Físico, Adquisición de Bienes Obras y Servicios, Sustentabilidad Ambiental, Servicio de Salud, 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 realiza el Informe de Seguimiento a las actividades realizadas para la implementación de la Estrategia Antitrámites por dependencia en el Formato denominado Plan de Trabajo Por Proceso Código MEDE01.05.02.18.P01.F18, versión 1, fecha de entrada en vigencia 23/dic/2014 el cual es consignado en la Columna de Observaciones, Se evidencia que dichos Informes fueron enviados por las Dependencias en Marzo y Julio de 2015 a DAPM mediante los respectivos Orfeos.</p> <p>En los Procesos de Prestación del Servicio Educativo, Liquidaciones Laborales y Gestión del Talento Humano de la Secretaría de Educación, Gestión del Tránsito y Transporte de la Secretaría de Tránsito y Transporte y Servicio de Deporte y Recreación de la Secretaría de Deporte y Recreación, se observó que a la fecha las Dependencias no han remitido Informe de Seguimiento a las actividades realizadas para la implementación de la Estrategia Antitrámites"</p>

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%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitrámites, conformidad 8 "En cumplimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que formula anualmente el Municipio de Santiago de Cali, se evidencia que el DAPM ha realizado dos Informes consolidados de seguimiento a las actividades realizadas por las dependencias de la Administración Central Municipal, para la implementación de la Estrategia Antitrámites, el primero fechado el 30 de Abril de 2015 y el segundo el 31 de Agosto de 2015.
2.9 Diagnóstico de los Trámites y Servicios a Intervenir.							
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%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitrámites, conformidad 9 "Dentro del rol del líder de la Estrategia Antitrámites, se evidenció que el DAPM realiza una adecuada y oportuna revisión de las fichas técnicas de indicadores para realizar la medición de trámites y servicios en términos de eficiencia y eficacia, entregadas por las dependencias responsables de la Administración Central Municipal, donde se efectúa el seguimiento mes a mes, de acuerdo con los envíos respectivos, bajo los registros contenidos de la siguiente manera: la Ficha Técnica de Indicadores Formulación de Eficacia, cuyo registro se evidenció en el código MEDE01 03.18.P02.F06, versión 1, fecha entrada en vigencia 31/dic/2013; Ficha Técnica de Indicadores Formulación para Eficiencia con código de registro MEDE01.03.18.P02.F06, versión 1, fecha entrada en vigencia 31/dic/2013 y Ficha Técnica de Indicadores Seguimiento código MEDE01.03.18.P02.F04, versión 3, fecha aprobación 31/dic/2013"
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%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitrámites, conformidad 10"El DAPM ha realizado diferentes capacitaciones y asesorías, entre las cuales se observaron las Actas Nos. 4132.0.14.12.024 del 20 de Mayo de 2015, 4132.0.14.12.025 del 21 de Mayo de 2015, 4132.0.14.12.026 del 22 de Mayo de 2015 la dependencia capacitó a los integrantes del Comité Antitrámites entre otros temas, en lo que refiere al diligenciamiento de los Formatos de Matriz de Valoración para la Priorización de Trámites y Servicios en la Entidad".

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		Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se evidencian que se realizaron 6 capacitaciones sobre los diligenciamiento de los diferentes instrumentos metodológicos empleados para la implementación de la Estrategia Antitrámite de la Entidad y que fueron realizadas desde el 18 hasta el 27 de febrero de 2015 soprtado con las siguientes actas: Acta 4132.0.14.12.003 de 18 de febrero de 2015, Acta 4132.0.14.12.005 de 19 de febrero de 2015, Acta 4132.0.14.12.006 de 20 de febrero de 2015, Acta 4132.0.14.12.007 de 23 de febrero de 2015, Acta 4132.0.14.12.008 de 25 de febrero de 2015 y Acta 4132.0.14.12.009 de 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%		Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitrámites, oportunidad de mejora 1 "Se observa que a la fecha se cuenta con la consolidación parcial de la Matriz de Valoración para la Priorización de Trámites y Servicios del Municipio, código MEDE01.05.02.18.P09.F01, versión 2, fecha entrada en vigencia el 08/may/2015, el líder del proceso continúa en la construcción de la misma, a medida que las dependencias suministran la información necesaria para su realización. Está pendiente por hacer entrega del mismo: la Secretaría de Educación Municipal en el proceso servicio Educativo, Secretaría de Cultura y Turismo en el proceso de Gestión de Cultura y Turismo, Secretaría de Tránsito y Transporte en el proceso de Gestión de Tránsito y Transporte y la Subdirección de Tesorería del DAHM en el proceso de Administración de Tesorería".
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		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: Subsecretaría de Tesorería de Rentas, 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, Secretaría de Educación, Secretaría de Vivienda Social y Secretaría de Infraestructura y Valorización.
2.10	Realizar la reunión con el grupo Antitrámites							

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%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitrámites, conformidad 11 "Se evidencia que el DAPM como líder del proceso, ha realizado dos reuniones con el Grupo Antitrámites, para adelantar las actividades relacionadas con la Estrategia Antitrámites, se observa la publicación en Intranet en la instancia que corresponde a grupos " Antitrámites" de las actas de reunión, donde los delegados de las dependencias de la Administración Central Municipal que ofrecen trámites y servicios a los ciudadanos del Municipio de Santiago Cali desarrollan las actividades y tareas enmarcadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Segundo Componente - Estrategia Antitrámites, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
--------	---	--	-----	-----	-----	--	---

2.11 Evaluar estrategias aplicables para la Racionalización de Trámites y Servicios.							
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		Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal Se evidencian que se realizaron 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 soportado con las siguientes actas: Acta 4132.0.14.12.003 de 18 de febrero de 2015, Acta 4132.0.14.12.005 de 19 de febrero de 2015, Acta 4132.0.14.12.006 de 20 de febrero de 2015, Acta 4132.0.14.12.007 de 23 de febrero de 2015, Acta 4132.0.14.12.008 de 25 de febrero de 2015 y Acta 4132.0.14.12.009 de 27 de febrero de 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%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitramites, oportunidad de mejora 5 "Se observa que se cuenta con la consolidación parcial del Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios del Municipio, el líder del proceso continúa en la construcción del mismo, a medida que las dependencias suministran la información necesaria para alimentar el formato. Actualmente los procesos de Servicio Educativo, Gestión del Talento Humano y Liquidaciones de la Secretaría de Educación Municipal y el proceso de Control y Mantenimiento del Orden Público Secretaria de Gobierno, Convivencia y Seguridad Ciudadana vienen trabajando en la realización del Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios, sin embargo, las dependencias no lo han terminado, por lo tanto, no ha sido revisado ni validado por el líder del proceso.
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	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se evidencia que se cuenta con un formato de de Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios actualizado y consolidado con la información que haya sido entregada por las siguientes 7 dependencias: Subdirección de Impuestos y Rentas, Subdirección de Catastro, Departamento Administrativo de Paneación Municipal, Secretaría de Salud Pública, Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente- DAGMA, Secretaría de Infraestructura y Valorización.

2.12		Aplicar los Instrumentos para la Interoperabilidad.						
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%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	<p>Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitramites, no conformidad 7 "En los Procesos de Desarrollo Físico, Adquisición de Bienes Obras y Servicios, Servicio de Salud, 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, Gestión Tributaria se tienen Formatos de Encadenamiento de Trámites, Código MEDE01.05.02.18.P09.F04, versión 1, fecha de entrada en vigencia 22/feb/2013.</p> <p>En los Procesos de Sustentabilidad Ambiental del DAGMA, Gestión del Tránsito y Transporte de la Secretaría de Tránsito y Transporte y Administración de Tesorería de la Subdirección de la Tesorería de Rentas del DAHM no tienen elaborados los Formatos de Encadenamiento de Trámites".</p>	
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%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	<p>Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitramites, conformidad 13 "Se pudo constatar que el DAPM realiza la revisión del Formato de Encadenamiento de Trámites y Servicios, entregado por las dependencias, para ello cada una envía la información dentro del formato Código MEDE01.05.02.18.P09.F04, versión 1, fecha de entrada en vigencia 22/feb/2013 y posteriormente se envía confirmación de validación del mismo. Lo anterior, se observó en Orfeo No. 2015413200007914 del 21 de julio de 2015 dando respuesta al Orfeo No. 2015414500049744 del 6 de julio de 2015 para la Secretaria de Salud Pública, No. 201541320004334 del 4 de mayo de 2015 para la Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, Orfeo No. 2015414600013004 del 14 de abril de 2015 validado mediante Orfeo 2015413200005174 del 25 de mayo de 2015 para la Subdirección de Rentas, donde el líder devuelve el mismo, con observaciones para ser ajustado por la dependencia"</p>	
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	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	<p>Este punto se verificó en la Auditoría No 64 Evaluación a la Estrategia Antitramites, oportunidad de mejora 7 "Se observa en los Procesos de Prestación del Servicio Educativo, Gestión del Talento Humano y Liquidaciones Laborales de la Secretaría de Educación Municipal, Gestión Cultural y Turismo de la Secretaría de Cultura y Turismo, Desarrollo Físico de la Secretaría de Infraestructura y Valorización, Servicio de Vivienda Social de la Secretaría de Vivienda Social y Gestión Catastral de la Subdirección de Catastro en el DAHM están trabajando en los Formatos de Encadenamiento de Trámites, sin embargo, están pendientes de validación porque no cumplen con los lineamientos dados por DAPM"</p>	

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%		Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Se evidencia que la Oficina Asesora de Comunicaciones, 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 masivos, para su publicación. Se observa que periódicos como extra Cali, Q'hubo, el Tiempo, País, ADN, Occidente, Espectador, la República, publican las noticias principales para que la comunidad esté enterada. Se evidencia que al 30 de agosto, se habían generado 2.607 noticias.
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%		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	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	Seis (6) jornadas al año.	n/a	50%	100%		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: Cómo 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 Luciémaga, 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%		Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	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 9.707 noticias. 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.
3.1.2.1	Revisar los requerimientos del componente de Información y dar lineamientos a las Dependencias para la actualización de las instancias	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		Comité Gobierno en Línea y Antitramites	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		Comité Gobierno en Línea y Antitramites	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%		Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	Se evidencia que según los lineamientos de la Política Editorial y la Estrategia de Gobierno en Línea, se da cumplimiento al componente de información publicando la información en las diferentes dependencias de la Administración Central como se observa la actualización en la instancia de comunicaciones y lo mismo en las instancias de la Secretaría de Educación Municipal, Secretaría de Cultura y Turismo en donde se capacitaron los administradores de instancias. En la Secretaría de Educación Pública Municipal hubo migración de información de un portal aparte que tenían al de la página web, se está llegando a abarcar noventa por ciento de información trasladadas en las áreas misionales, también se actualizaron las páginas del Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente. Se evidencia también actas de reunión con las diferentes dependencias y sus administradores para verificar el seguimiento y actualización de estas: acta sin número de mes de octubre, a la Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad, acta sin número del 2 de septiembre, para alineación de la Política Editorial con asistencia de 24 personas encargadas de las instancias de las diferentes dependencias, y un acta del 28 de agosto con número 4111.0.1.2.52 para hacer seguimiento a las instancias del portal y temas varios relacionados con este tema, asistentes 19 personas.
---------	---	---	-----	-----	-----	--	---	---

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%		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%		Luis Alfredo Gómez Guerrero - Secretario de Desarrollo Territorial y Bienestar Social	No se evidencia que se hayan realizado jornadas de diálogos sociales con la participación de la comunidad y así conocer sus inquietudes y necesidades.
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 segundo ejercicio está programado en el mes de diciembre, pero hasta ahora, no se ha reunido el comité. Se ha programado para el mes diciembre del 2015.

3.2 La rendición de Cuentas.							
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		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%		Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Se evidencia que la Oficina Asesora de Comunicaciones, está preparando el evento de Rendición de Cuentas, que se realizará en el mes de diciembre del 2015. Pero debe esperar primero que se reúna el Comité Técnico.
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%		Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones No se evidencia la realización de ningún Twitcam en este periodo de tiempo, los dos los tienen programados para el mes de diciembre de 2015.
3.3 Ruta de la Rendición de Cuentas							
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		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 publicó el informe de rendición de cuentas, el 20 de febrero de 2015 en el siguiente link: http://www.cali.gov.co/comunicaciones/publicaciones/rendicion_de_cuentas_public "
3.3.2	Publicación informe de Rendición de Cuentas vigencia 2014	Un (1) informe de gestión publicado.	n/a	100%	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 publicó el informe de rendición de cuentas el 20 de febrero de 2015 en el siguiente link: http://www.cali.gov.co/comunicaciones/publicaciones/rendicion_de_cuentas_public "
3.3.3	Recepción de preguntas de participación ciudadana	Un (1) aplicativo web funcionando.	n/a	100%	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%		Javier Mauricio Pachón /Secretario General Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano, ha realizado tres (3) publicaciones en las siguientes fechas: Atención al ciudadano (28 de agosto del 2015), ventanilla única alcaldía de servicio a la comunidad (6 de octubre 2015) y atención a los ciudadanos se prestan desde los 30 módulos en el sótano del CAM (7 de octubre del 2015). Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano, ha implementado, la publicación de la información y su actualización, en el portal web, se realiza, de manera constante y se mantiene esta página actualizada, a medida que surjan las acciones, los trámites y servicios solicitados a esta oficina.
4.1.2	Revisión y actualización periódica en el portal web del link "Preguntas frecuentes"	Actualización semestral	n/a	35%	70%		Javier Mauricio Pachón /Secretario General Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano, remitieron una circular N° 411100015514 con fecha del 14 de octubre de 2015, solicitando información actualizada, en temáticas de las dependencias y preguntas frecuentes de la página de la Alcaldía de Santiago de Cali. Las dependencias envían a esta oficina todo lo concerniente de las preguntas frecuentes, está pendiente la actualización semestral a la espera de las respuestas de las dependencias, para su actualización.


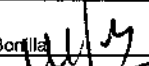
4.1.3	Revisión y actualización en el portal web del link "Glosario"	Glosario de términos actualizado	n/a	0%	100%		Javier Mauricio Pachón /Secretario General	En relación a disponer a la ciudadanía información de interés actualizado, se evidencia la realización de las siguientes acciones: Actualización 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 evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano procedió a colocar a la ciudadanía información de interés actualizado. En relación a difundir los canales de atención por parte de la Alcaldía, para la recepción de quejas, peticiones, sugerencias, reclamos, denuncias de actos de corrupción, se observa que la Alcaldía construyó 30 módulos divididos por dependencias, donde se reciben todas las solicitudes de PQRS, de diferente índole de la ciudadanía.
4.2	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							
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%		Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	Se evidencia que para medir la percepción de los usuarios, en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad, se remitió información de perfección de la Dirección de Desarrollo Administrativo, Subdirección de Catastro, Secretaría de Salud, familias en acción y jóvenes en acción, Secretaría de Deporte y adicional a esto, se registra por el canal virtual el Dagma, ventanilla única, Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría de Educación, Secretaría de Infraestructura y Valorización y esta se realiza física y virtual. Con esa información se genera el informe de este trimestre y aun se esta a la espera de las faltantes. Con esta consolidación del tercer informe se observa que los formatos para medir la percepción, están incorporados en sistemas y se va llenando desde el momento mismo en que el ciudadano acude a un módulo, ahí se percibe la percepción de cada usuario.
4.2.2	Aplicar formatos para medir la percepción de los usuarios.	4 informes	n/a	35%	70%		Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano, ya remitió información sobre la percepción del servicio que le están prestando al usuario por las dependencias de la alcaldía: la Dirección de Desarrollo Administrativo, Subdirección de Catastro, Secretaría de Salud, familias en acción y jóvenes en acción, Secretaría de Deporte y Recreación y adicional a esto, se registra por el canal virtual el Dagma, ventanilla única de la Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría de Educación, Secretaría de infraestructura y valorización realizando la caracterización de los usuarios y a través de los diferentes canales de atención en forma física y virtual. Esta información se recoge mensualmente, se tabula y se le realiza un seguimiento para saber a qué dependencia pertenecen y su trámite a seguir y por último se genera el informe de este trimestre, consolidando la información a medida que llegue la información.

4.2.3	Recopilar y tabular la información.	4 informes	n/a	35%	70%	Javier Maucio Pachón /Secretario General	Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano, ya remitió información sobre la percepción del servicio que le están prestando al usuario por las dependencias de la alcaldía: la Dirección de Desarrollo Administrativo, Subdirección de Catastro, Secretaría de Salud, familias en acción y jóvenes en acción, Secretaría de Deporte y Recreación y adicional a esto, se registra por el canal virtual el Dagma, ventanilla única de la Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría de Educación, Secretaría de Infraestructura y Valorización realizando la caracterización de los usuarios y a través de los diferentes canales de atención en forma física y virtual. Esta información se recoge mensualmente, se tabula y se le realiza un seguimiento para saber a qué dependencia pertenecen y su trámite a seguir y por último se genera el informe de este trimestre, consolidando la información a medida que llegue la información.
4.2.4	Generar informe de satisfacción de usuario.	4 informes	n/a	35%	70%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano, ya remitió información sobre la percepción del servicio que le están prestando al usuario por las dependencias de la alcaldía: la Dirección de Desarrollo Administrativo, Subdirección de Catastro, Secretaría de Salud, familias en acción y jóvenes en acción, Secretaría de Deporte y Recreación y adicional a esto, se registra por el canal virtual el Dagma, ventanilla única de la Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría de Educación, Secretaría de Infraestructura y Valorización realizando la caracterización de los usuarios y a través de los diferentes canales de atención en forma física y virtual. Esta información se recoge mensualmente, se tabula y se le realiza un seguimiento para saber a qué dependencia pertenecen y su trámite a seguir y por último se genera el informe de este trimestre, consolidando la información a medida que llegue la información.
4.3 Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.							
4.3.1	Brindar lineamientos a las dependencias de la Administración para realizar el registro de los pors presentadas por la ciudadanía en el Sistema de Gestión Documental	3 informes	n/a	50%	80%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano, ya remitió información sobre la percepción del servicio que le están prestando al usuario por las dependencias de la alcaldía: la Dirección de Desarrollo Administrativo, Subdirección de Catastro, Secretaría de Salud, familias en acción y jóvenes en acción, Secretaría de Deporte y Recreación y adicional a esto, se registra por el canal virtual el Dagma, ventanilla única de la Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría de Educación, Secretaría de Infraestructura y Valorización realizando la caracterización de los usuarios y a través de los diferentes canales de atención en forma física y virtual. Esta información se recoge mensualmente, se tabula y se le realiza un seguimiento para saber a qué dependencia pertenecen y su trámite a seguir y por último se genera el informe de este trimestre, consolidando la información a medida que llegue la información.

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%	Secretarios de Despacho de las diferentes dependencias.	Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano, ha implementado los ejes temáticos, se registran 3206 ejes aplicados de la siguiente manera: Tesorería 1894, Catastro 409, Subdirección de Impuestos y Rentas 272, Secretaría de Salud Pública, 318, Subsecretaría de Mejoramiento y Regulación 162, Subdirección y Seguridad Ciudadana 103. Se evidencia que la Oficina Asesora de Atención al Ciudadano, ha implementado, sistemáticamente, los registros, los conceptos que originan las PQR'S presentados por la ciudadanía, en el momento que acuden a los módulos a solicitar un servicio, ante cualquier ventanilla de los 30 módulos que existen para brindarles atención, este procedimiento queda registrado y será insumo del informe estadístico. Se evidencia el Informe Estadístico de Caracterización de Usuanos Sistema de Gestión Documental Orfeo Julio - Septiembre 2015.
4.3.3	Generar informe estadístico de los conceptos que originan las pqr's presentadas por la ciudadanía	3 informes	n/a	0%	50%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se evidencia que la Oficina de Atención al ciudadano, ha implementado los ejes temáticos, se registran 3206 ejes aplicados de la siguiente manera: Tesorería 1894, Catastro 409, Subdirección de Impuestos y Rentas 272, Secretaría de Salud Pública, 318, Subsecretaría de Mejoramiento y Regulación 162, Subdirección y Seguridad Ciudadana 103. Se evidencia que la Oficina Asesora de Atención al Ciudadano, ha implementado, sistemáticamente, los registros, los conceptos que originan las PQR'S presentados por la ciudadanía, en el momento que acuden a los módulos a solicitar un servicio, ante cualquier ventanilla de los 30 módulos que existen para brindarles atención, este procedimiento queda registrado y será insumo del informe estadístico. El Informe en total fueron en total 191.856 comunicaciones radicadas a través de ORFEO, de las cuales 8.140 fueron radicadas en línea por la página web.

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%			Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano, ha realizado el acompañamiento entre el 24 de febrero y 5 de marzo de 2015 para implementación del formulario de caracterización de ventanilla externa cumpliendo con esta meta al 100%. Se evidencia que la oficina de Atención al Ciudadano, en relación a la aplicación del formulario para la caracterización del usuario, ha implementado sistemáticamente este procedimiento, y en el instante que el usuario se acerca a uno de los 30 módulos a presentar una petición, queja, reclamo o sugerencia, allí ya le están haciendo al usuario su caracterización y dicho documento se evidencia en la página de la alcaldía mediante el siguiente link: http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/caracterizacion_de_usuarios_pub
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%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se evidencia que en la Oficina de Atención al Ciudadano el formulario se aplica permanentemente en las ventanillas de los 30 módulos. En cada radicación se realizan la caracterización del usuario y dicho documento se evidencia en la página de la alcaldía mediante el siguiente link: http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/caracterizacion_de_usuarios_pub
4.3.6	Generar informe de Caracterización de Usuarios.	4 informes	n/a	35%	70%		Se evidencia que la oficina de Atención al Ciudadano, generó el tercer informe sobre la caracterización de usuarios entre julio y septiembre así: 16.106 usuarios que se presentaron a radicar en la ventanilla única y en los C.A.L I de las comunas 5, 6, 8, 9, 10, 15, 17, 18, 19, 20, 21 y en las ventanillas de las dependencias externas de la Secretaría de Cultura, Secretaría Tránsito y Transporte, Secretaria de Vivienda Social y el Dagma, también se caracterizaron 5354 usuarios como personas jurídicas.
4.4	Articular las acciones con el líder del componente Estrategia Anti trámites y Gobierno en Línea.						
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	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano, diseñó e implementó herramienta de ayuda para el formulario de radicación en línea en la página web y cumpliendo las acciones al 100%, en el siguiente link: http://www.cali.gov.co/publicaciones/oficina_de_atencion_al_ciudadano_publicaciones
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%	Roberto Reyes / Asesor de Informática y Telemática	Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano, realizan registro de correos electrónicos en el sistema y se envía al correo electrónico de los peticionarios un mensaje al momento de radicación indicándoles el número de radicación, fecha de recibo y dependencia que le correspondió, con el fin que le hagan seguimiento a ese procedimiento.

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%		Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano, tiene según informes estadísticos: se atendieron 20004 usuarios a través de línea 195 y 01 8000222195 con corte al 30 de septiembre del 2015. Se realiza aclaración que este informe es trimestral.
4.5.2	Atención a los ciudadanos a través del chat asistido	2 informes estadísticos	n/a	35%	70%			Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano atendieron 10541 usuarios a través de sistema de chat asistido.
4.5.3	Radicación de pqr's a través del portal web	2 informes estadísticos	n/a	35%	70%			Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano, registra 8115 radicaciones a través de la página web, todos de requerimientos realizados por los ciudadanos. Estos informes son trimestrales y están subidos a la página web de la Alcaldía, en el plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
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%			Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano, registró 170.436 comunicaciones oficiales en el sistema de comunicación Orfeo a través de los diferentes canales de atención. Estos informes son trimestrales y están en la página web de la Alcaldía, en el plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano .
4.5.5	Atención a los ciudadanos a través del correo institucional contáctenos	2 informes estadísticos	n/a	35%	70%			Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano atiende 1.530 usuarios a través del correo institucional contáctenos@cali.gov.co el informe corresponde al consolidado al tercer trimestre del 2015. Los informes son trimestrales y están en la página web de la Alcaldía, en el plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

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%		Javier Mauricio Pachón /Secretario General Juan Fernando Reyes / Dirección de Desarrollo Administrativo	Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano, gestionó capacitación sobre el manual de atención al usuario con el servicio nacional de aprendizaje Sena, se remitió circular 2015411100011284 de agosto 5 de 2015, se realizan jornada de capacitación en el Salón Madera del Centro Cultural los días 7, 8, 9, 14 de septiembre del 2015, según Acta no 4111.0.14.12.25, 4111.0.14.12.26, 4111.0.14.12.27 y 4111.0.14.12.29 para las cuatro jornadas y participaron 141 personas de todas las dependencias, adicionalmente se les realizó el entrenamiento del taller de comunicación asertiva.
4.6.2	Difundir y promover la aplicación del Manual de Atención al Usuario	Publicación en el portal web, intranet	n/a	35%	70%		Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano, ha preparado jornadas de divulgación del proceso de atención al usuario con circular No 2015411100014964 del 1 de octubre de 2015 y dichos espacios se realizaron en las fechas 19, 21, 23, 26, 28, 29 y 30 de octubre del 2015. Así mismo, se observan las publicaciones que se realizaron en el portal web y en intranet.
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.								
4.7.1	Publicar informes PQRS a través del portal para el fácil acceso de la comunidad	Publicación en el portal web	n/a	35%	70%		Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se observa que en la página de la Alcaldía www.cali.gov.co/general/publicaciones/registros , se encuentran registrado el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, en el cual está debidamente especificado con número de radicado, fecha de recepción, tiempo para resolver, dependencia responsables asuntos, oficios de respuesta y fechas respuesta y a final tipo de comunicación. El consolidado del trimestre son 59.753 registros. Toda esta información esta subida a la página web de la Alcaldía antes relacionada.
Consolidación del documento		Cargo:	Contratista					
		Nombre:	Julio Alberto Cancelado					
		Firma:						
Seguimiento de la estrategia		Cargo:	Jefe de Oficina Control Interno					
		Nombre:	Jaime López Borjila					
		Firma:						
Fuente: "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" elaborado por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública.								