



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)
SEGUIMIENTO AL PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

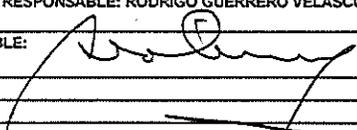
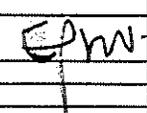
MEDE01.05.02.18.P04.F02

VERSIÓN

1

FECHA DE ENTRADA
EN VIGENCIA

19/abr/2013

MACROPROCESO: Direccionamiento Estratégico	NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE: RODRIGO GUERRERO VELÁSICO - ALCALDE MUNICIPAL
PROCESO: Planeación Institucional	
POLÍTICA: Transparencia, participación y servicio al ciudadano	FIRMA DEL RESPONSABLE: 
PLAN: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	
OBJETIVO: Adoptar e Implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción	
ALCANCE: Contiene estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano	

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación				RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
1	Primer Componente: Metodología para la Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.							
1.0	Revisar el contenido del Mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con los insumos obtenidos en el año anterior	1 Mapa de Riesgos de Corrupción.		100%			Líder de cada uno de los grupos de trabajo seleccionados	Documento de revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia 2013. Reuniones donde se reviso el Documento de Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia 2013 por cada uno de los grupos de trabajo seleccionados.
1.1	Aplicar la metodología para la Administración de Riesgos de Corrupción trabajada por la Entidad.	1 Metodología de Administración de Riesgos aplicada en los 7 grupos definidos por la Entidad.		100%			Líder de cada uno de los grupos de trabajo seleccionados	Formatos de Administración de Riesgos diligenciados por cada uno de los grupos que hacen parte del Mapa de Riesgos de Corrupción -Direccionamiento Estratégico -Gestión del Talento Humano -Financiero -Contratación (Adquisición de bienes, obras y servicios) -De información y documentación. -Investigación y Sanción. -De trámites y/o servicios internos y externos.
1.2	Consolidar Mapa de Riesgos de Corrupción	1 Mapa de Riesgos de Corrupción Consolidado.		100%			Equipo de Planeación - Grupo de calidad	Mapa de Riesgos de Corrupción Consolidado.
1.3	Publicar Mapa de Riesgos de Corrupción	1 Mapa de Riesgos de Corrupción Publicado.		100%			Equipo de Planeación - Grupo de calidad	Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en el portal el día 28 de Marzo del 2014. http://www.cali.gov.co/publicaciones/plan_anticorupcin_y_de_atencin_al_ciudadano_pub
1.4	Divulgar 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		100%			Equipo de Planeación - Grupo de calidad	Envío el día Lunes 14 de Abril el Mapa de Riesgos de Corrupción por el correo electrónico calidadymeci@cali.gov.co a los integrantes del Equipo Técnico de Gestión de la Entidad. Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción en el portal el día 28 de Marzo del 2014.
1.5	Realizar seguimiento de los Riesgos de Corrupción	3 informes de seguimiento reportados de acuerdo con los lineamientos establecidos por el DAPM		33%	66%	100%	Líder de cada uno de los grupos de trabajo seleccionados	Formato de Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción por cada uno de los grupos que hacen parte del Mapa de Riesgos de Corrupción.
1.6	Consolidar los seguimientos a los riesgos de corrupción de la Entidad.	3 informes de seguimiento y avance de los riesgos de corrupción.		33%	66%	100%	Equipo de Planeación - Grupo de calidad	Consolidación del Formato de Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad.
2	SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Antitrámites.							
Lineamientos Generales								
2.1	Capacitar y asesorar a los representantes del Equipo Técnico de Gestión, Comité Antitrámites sobre la metodología para la identificación de Trámites y Servicios.	15 dependencias capacitadas sobre la metodología para la identificación de Trámites y Servicios.		100%			León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se realizó capacitación a las quince (15) dependencias de la entidad, se cuenta con los registros listados de asistencia y actas como soporte.
2.2	Capacitar y asesorar a los representantes del Equipo Técnico de Gestión, Comité Antitrámites sobre la metodología para el diligenciamiento de los Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios, según el nuevo Aplicativo SUIT - Versión 3.0	15 dependencias capacitadas sobre la metodología para el diligenciamiento de los Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios, según el nuevo Aplicativo SUIT - Versión 3.0		100%			León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se realizó capacitación a las quince (15) dependencias de la entidad, se cuenta con los registros listados de asistencia y actas como soporte.

m.v.s

De

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación	Actividades Realizadas			RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
Identificación de Trámites								
2,3	Revisar y depurar conjuntamente con los responsables, todos los Trámites y Servicios que se realizan en la Entidad.	100% de los Trámites y Servicios revisados y depurados.		100%			Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	Se realizó capacitación a las quince (15) dependencias de la entidad y durante dicha jornada se realizó la revisión, depuración y actualización de los trámites y servicios, se cuenta con los listados de asistencia y actas como soporte.
	Actualizar la información del Formato de Inventario de Trámites y Servicios con los que se revisaron y depuraron con los responsables de su ejecución en la Entidad.	1 Formato de Inventario de Trámites y Servicios actualizado y consolidado.		100%			León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se realizó la actualización del inventario consolidado de los trámites y servicios de la entidad quedando actualmente con: 221 trámites y 59 servicios.
	Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios documentados y revisados.	70% de Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios documentados y revisados.		13%	71%	91%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	Se han revisado ciento setenta y nueve (179) hojas de vida de trámites y servicios de las siguientes dependencias así: Secretaría de Vivienda Social (4), Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles (5), Subdirección de Tesorería de Rentas (3), Subdirección de Impuestos y Rentas (19), Subdirección de Catastro (18), Secretaría de Gobierno Convivencia y Seguridad (12), Secretaría de Deporte y Recreación (4), Departamento Administrativo de Planeación (44), Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social (7), Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA (23), Secretaría de Infraestructura y Valorización (5), Secretaría de Salud Pública (8) Subdirección de Recurso Humano (7) y Secretaría de Cultura y Turismo (20).
Revisión de los procesos								
2,4	Verificar y validar la documentación de los procesos y procedimientos de los Trámites y Servicios existentes.	100% de los procesos y procedimientos de los Trámites y Servicios existentes documentados, revisados y validados.		19%	34%	48%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	Se han documentado, revisado y validado noventa y tres (93) procesos y procedimientos de los trámites y servicios de las siguientes dependencias: Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social (6), Secretaría de Vivienda Social (4), Secretaría de Salud Pública Municipal (8), Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA (23), Secretaría de Deporte y Recreación (4), Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles (5), Departamento Administrativo de Planeación Municipal (43)
	Analizar aquellos trámites en los cuales no se evidenciará el diseño de formulario de solicitud y Diseñar y validar los formatos de solicitud que se requieran para los trámites analizados.	100% de los formatos de solicitud de Trámites y Servicios revisados y validados.		16%	26%	33%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	Se han revisado y validado sesenta y cinco (65) formatos de solicitud de trámites y servicios de las siguientes dependencias: Departamento Administrativo de Hacienda (4), Secretaría de Vivienda Social (1), Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA (14), Secretaría de Deporte y Recreación (4), Dirección de Desarrollo Administrativo (4), Departamento Administrativo de Planeación Municipal (36), Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad (2)
Análisis normativo								
2,5	Realizar el análisis jurídico de los soportes legales de cada uno de los Trámites y Servicios identificados en la Entidad.	70% de los Trámites y Servicios existentes ajustados a la norma.		13%	71%	91%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	Se han revisado ciento setenta y nueve (179) hojas de vida de trámites y servicios de las siguientes dependencias así: Secretaría de Vivienda Social (4), Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles (5), Subdirección de Tesorería de Rentas (3), Subdirección de Impuestos y Rentas (19), Subdirección de Catastro (18), Secretaría de Gobierno Convivencia y Seguridad (12), Secretaría de Deporte y Recreación (4), Departamento Administrativo de Planeación (44), Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social (7), Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA (23), Secretaría de Infraestructura y Valorización (5), Secretaría de Salud Pública (8) Subdirección de Recurso Humano (7) y Secretaría de Cultura y Turismo (20).
Registrar en el SUIT - 3.0								
2,6	Aquellos Trámites y Servicios que hayan sido revisados, ajustados y aprobados por la Entidad, se registrarán en el SUIT - 3.0 para revisión y aprobación del DAFP.	70% de los Trámites y Servicios documentados y validados registrados en el SUIT - 3.0		39%	80%	91%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	Del 70% de los Trámites y Servicios documentados y validados programados para registrar en el SUIT - 3.0, se encuentra con un avance del 91%, perteneciente a las siguientes dependencias: Secretaría de Vivienda Social (2), Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles (2), Subdirección de Tesorería de Rentas (3), Subdirección de Impuestos y Rentas (9), Subdirección de Catastro (5), Secretaría de Gobierno Convivencia y Seguridad (7), Secretaría de Deporte y Recreación (4), Departamento Administrativo de Planeación (25), Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social (7), Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA (9), Secretaría de Infraestructura y Valorización (3), Secretaría de Salud Pública (6) y Subdirección de Recurso Humano (2).

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación	Actividades Realizadas			RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
Brindar asesoría y acompañamiento en temas relacionados con Trámites y Servicios.								
2,7	Reforzar los temas relacionados con Trámites y Servicios cuando las dependencias lo demandan y/o cuando existan debilidades en el los mismos.	Atender el 100% de las solicitudes de asesoría y acompañamiento.		100%			León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se brindó capacitación a las diferentes dependencias, como evidencia se cuenta con los listados de asistencia y actas como soporte de las asesorías brindadas a las dependencias que han solicitado.
Diagnóstico de los Trámites a intervenir								
2,8	Diligenciar y validar el Formato Ficha Técnica de Indicadores para poder realizar la medición de los Trámites y Servicios en términos de eficacia y eficiencia.	Técnica de Indicadores diligenciados y validados para medir la eficacia y eficiencia de los Trámites y Servicios.		26%	77%	77%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	Del total de los trámites y servicios seleccionados para este vigencia se han revisado el 84% y se han validado el 77% de las Fichas Técnicas de Indicadores.
	Cada líder deberá identificar, analizar peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite y Servicios y Hallazgos y No conformidades de los mismos.	100% de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite y Servicios y Hallazgos y No conformidades de los mismos, identificadas y analizadas.		39%	39%	39%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	En la actualidad el Proceso de Atención al Usuario, la Oficina de Calidad y la Asesoría de Informática, han adelantado acciones para ajustar la codificación en el sistema ORFEO que permita realizar fácilmente la identificación de las quejas relacionadas con los trámites y servicios. La Secretaría de Salud Pública, el Departamento Administrativo del Medio Ambiente, la Secretaría de Educación y el Departamento Administrativo de Hacienda realizan el análisis de las quejas y reclamos, se pretende que esta actividad se continúe trabajando con los líderes de procesos de las demás dependencias. Se envió CIRCULAR No 4111.0.22.2.1020.002035 dirigida a Secretarios de Despacho, Directores, Jefes de Oficina y Areas de Apoyo Administrativo para implementación de Herramienta en Orfeo para aplicar Ejes Temáticos a las PQRS.
	Capacitar y asesorar a los representantes del Equipo Técnico de Gestión, Comité Antitrámites sobre el diligenciamiento del Formato Matriz de Valoración para priorización de Trámites y Servicios a intervenir.	15 dependencias capacitadas sobre el diligenciamiento del Formato Matriz de Valoración para priorización de Trámites y Servicios a intervenir.		100%			León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se realizó capacitación a las quince (15) dependencias de la entidad que tienen trámites y servicio, se cuenta con los registros de asistencia y actas que evidencian la actividad.
	Elaborar por dependencias la Matriz de Valoración para priorización de Trámites a intervenir.	14 Matrices de Valoración para la priorización de Trámites y Servicios a intervenir por dependencia.		0,13%	43%	43%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	A la fecha se tienen 6 formatos diligenciados entregados por las siguientes dependencias: Secretaría de Salud Pública, Secretaría de Educación Municipal, Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, Departamento Administrativo de Planeación Municipal y Subdirección de Tesorería de Rentas. De acuerdo a un concepto emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, la Secretaría General ya no posee trámites ni servicios, razón por la cual el porcentaje de avance no de un periodo a otro no es significativo.
	Consolidar las Matrices de Valoración para priorización de Trámites a intervenir entregadas por las dependencias.	1 Matriz de Valoración para la priorización de Trámites y Servicios a intervenir consolidada.		0,13%	43%	100%	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se consolidó una Matriz de valoración para priorización de acuerdo a los registros entregados por las dependencias.
	Diseñar y validar Formato de Cronograma de actividades para la priorización de Trámites a intervenir.	1 Formato de Cronograma de actividades para la priorización de Trámites a intervenir diseñado.		100%			León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se cuenta con el Formato de Cronograma de actividades para la priorización de Trámites a intervenir diseñado y validado.
	Capacitar y asesorar a los representantes del Equipo Técnico de Gestión, Comité Antitrámites sobre el diligenciamiento del Formato de Cronograma de actividades para la priorización de Trámites a intervenir.	15 dependencias capacitadas sobre el diligenciamiento del Formato de Cronograma de actividades para la priorización de Trámites a intervenir.		0,0%	100%		León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se realizó capacitación a las quince (15) dependencias de la entidad que tienen trámites y servicio, se cuenta con los registros de asistencia y actas que evidencian la actividad.

[Handwritten signature]

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación	Actividades Realizadas				RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31			
2.8	Diligenciar y validar por dependencias el Formato de Cronograma de actividades para la priorización de Trámites a intervenir.	14 Formatos de Cronograma de actividades para la priorización de Trámites a intervenir por dependencia diligenciados y validados.		0,0%	7%	0,0%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	De acuerdo a los lineamientos dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP durante la Convocatoria Priorización y Racionalización de Trámites realizada en Agosto 28 de 2014, en la cual divulgo los diferentes instrumentos metodológicos (formatos) empleados para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea y Antitrámites, en dicha reunión aclara que a pesar de que la Guía para la Racionalización de Trámites lo menciona este formato cronograma, esto no se requiere por cuanto en el Formato de Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Procedimiento Administrativo No Regulados - MEDE01.05.02.18.P09.F0 se encuentran los mismos ítems de tareas/actividades, responsables, fechas e indicadores de medición para validar el nivel de avance.	
	Consolidar los Formatos de Cronograma de actividades para la priorización de Trámites a intervenir entregados por las dependencias.	1 Formato de Cronograma de actividades para la priorización de Trámites a intervenir consolidado.		0,0%	0,0%	0,0%	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	De acuerdo a los lineamientos dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, se eliminó el formato "Cronograma de actividades para la priorización de trámites y servicios a intervenir - MEDE01.05.02.18.P09.F07". Dado que esta actividad dependencia de la anterior actividad no fue viable realizarla. En su defecto se consolidó la Matriz de Priorización.	
Realizar la reunión con el grupo Antitrámites									
2.9	Realizar la reuniones bimensuales con el Grupo Antitrámites para adelantar las actividades de la Estrategia Antitrámites.	Realizar seis (6) reuniones bimensual con el Grupo Antitrámites para adelantar las actividades de la Estrategia Antitrámites.		33%	33%	100%	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Con el propósito de avanzar en esta actividad se solicitó mediante circular a las diferentes dependencias la asignación de un servidor público para conformar el Grupo Antitrámites, en la actualidad se han delegado representantes por doce (12) dependencias. Se realizaron la totalidad de las reuniones programadas según consta en las actas de reunión con sus respectivos registros de asistencia.	
Aplicar los instrumentos para la Simplificación, Estandarización, Eliminación, Optimización y Automatización de los Trámites y Servicios									
2.10 al 2.14	Revisar instrumentos metodológicos del DAFP para racionalización de Trámites y Servicios. Definir estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas para Racionalización de Trámites y Servicios. Capacitar a los representantes del Equipo Técnico de Gestión, Comité Antitrámites para el manejo del Formato Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios. Dar lineamientos metodológicos al grupo Antitrámites encargado de realizar la racionalización Trámites y Servicios.	15 dependencias capacitadas para el manejo del Formato Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios.		0%	100%		León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se realizó capacitación a las quince (15) dependencias de la entidad que tienen trámites y servicio, se cuenta con los registros de asistencia y actas que evidencian la actividad.	
	Implementar el Formato Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios por parte de las 14 dependencias.	14 Formatos Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios aplicados por las dependencias.		0%	29%	31%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	Se cuenta con cuatro (4) formatos documentados y revidados de las siguientes dependencias: Departamento Administrativo de Planeación, Secretaría de Salud Pública, Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social y Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA. De acuerdo a un concepto emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, la Secretaría General ya no posee trámites ni servicios, razón por la cual el porcentaje de avance no de un periodo a otro no es significativo.	
	Consolidar el Formato Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios reportado por las 14 dependencias.	1 Formato Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios consolidado.		0%	29%	31%	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se consolidó el formato de Plan de Acción con la información entregada por cada una de las dependencias que reportaron la información.	
	Revisar y ajustar la información en el SUIT.	1 Informe de revisión y ajuste de la información registrada en el SUIT		0%	0%	100%	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se realizó esta actividad según consta en el acta de reunión con su respectivo registro de asistencia.	

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación				RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
2.10 al 2.14	Disponer de formatos de solicitud de Trámites y Servicios disponibles para descarga.	80% de los formatos de solicitud de Trámites y Servicios disponibles para descarga.		19%	19%	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	Se cuenta con sesenta y cinco (65) formatos de solicitud de trámites y servicios disponibles para descarga de las siguientes dependencias: Departamento Administrativo de Hacienda (2), Secretaría de Vivienda Social (1), Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA (22), Dirección de Desarrollo Administrativo (4) y Departamento Administrativo de Planeación Municipal (36).
	Disponer de formatos de solicitud de Trámites y Servicios disponibles para diligenciamiento totalmente en línea.	5% de los formatos de solicitud de Trámites y Servicios disponibles para diligenciamiento totalmente en línea.		2,5%	2,5%	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	De los sesenta y cinco (65) formatos de solicitud de trámites y servicios disponibles para descarga, se cuenta con siete (8) formatos de solicitud de Trámites y Servicios disponibles para diligenciamiento totalmente en línea así: Secretaría de Salud Pública (1) y Departamento Administrativo de Planeación (5), Departamento Administrativo de Hacienda (2).
	Disponer de Certificaciones y constancias de Trámites y Servicios disponibles en línea.	5% de Certificaciones y constancias de Trámites y Servicios disponibles en línea.		1%	1%	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	Se cuenta con dos (2) Certificaciones y constancias de Trámites y Servicios disponibles en línea así: Secretaría de Infraestructura y Valorización (1) y Departamento Administrativo de Hacienda (1).
Aplicar los instrumentos para la Interoperabilidad								
2.15	Verificar las acciones definidas en el Plan de Acción Gobierno en línea, encaminadas a facilitar el intercambio de información entre entidades.	1 Informe de gestión para el Comité GELT.		0%			León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	
	Establecer propuestas de mejora.							
	Generar informe de gestión para el Comité GELT.							
Verificar la viabilidad de establecer convenios interadministrativos para la mejora de Trámites y Servicios.								
2.16	Establecer contacto con entidades del orden Nacional, Departamental.	Concertar mesas de trabajo con delegados de la Cámara de Comercio de Cali y Registraduría Nacional del Estado Civil		30%	30%	100%	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	En el orden Nacional se continuo en la mejora de la implementación de la Ventanilla Única de Registro.
	Establecer contacto con entidades descentralizadas.		Con respecto al contacto establecido con la Cámara de Comercio, se cambia la metodología planteada inicialmente a través de tres (3) mesas de trabajo, considerando que en conversaciones con la Red de Cámaras de Comercio – Confecámaras se indicó el procedimiento para obtener los usuarios a través de la página web http://www.rues.org.co/RUES_Web/Account/Register , los cuales serán habilitados en un plazo de 24 horas y se proyectó circular dirigida a todas las dependencias de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali informando la situación.					
	Establecer contacto con partes interesadas		Se estableció contacto con Registraduría Nacional del Estado Civil a fin de estudiar la posibilidad de establecer convenio interadministrativo, en la actualidad se adelantan acciones para dar cumplimiento a los requisitos para establecer un convenio de consulta de esta información.					
Con las Empresas Municipales -EMCALI, se generó espacio para adelantar mejoras frente a trámites que son prerequisites, estableciendo mesas de trabajo, así mismo se trabajó frente al proyecto de Doing Business, con el fin de facilitar la apertura de empresa.								
A través de Correo electrónico se establece contacto con Confecámaras, quienes responden afirmativamente indicando el procedimiento para realizar la consulta a través de la página web http://www.rues.org.co/RUES_Web/Account/Register , los cuales se habilitan en un plazo de 24 horas.								

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación				RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
Elaborar informe el cual deberá contener los beneficios de la implementación de las fases de la racionalización.								
2.17	Elaborar informe el cual deberá contener los beneficios de la implementación de las fases de la racionalización.	1 informe el cual deberá contener los beneficios de la implementación de las fases de la racionalización.		0%	0%	100%	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se revisa el informe de Doing Business y se establecen acciones de racionalización con el propósito de favorecer el clima de negocio, se asigna mediante correo electrónico a un servidor público, se llevan a cabo las mesas de trabajo para implementar la fase de racionalización en algunos trámites de la entidad. Actividad realizada con el DNP y el DAPF.
Elaborar informe el cual deberá contener los beneficios de la implementación de las fases de la racionalización.								
2.18	Cada líder de proceso que incluye Trámites y procedimientos administrativo no regulados debe definir los indicadores de medición para realizar seguimiento a las acciones contenidas en el componente de la Estrategia Antitrámites.	100% de indicadores de medición para realizar seguimiento a las acciones contenidas en el componente de la Estrategia Antitrámites formulados.		0%	0%	80%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	Se estableció la medición inicial de los indicadores de trámites y servicios para poder cumplir con las siguientes etapas. Conjuntamente con el Comité Antitrámites se estableció un seguimiento de la estrategia antitrámites el cual comprende seguimiento a cada uno de las fases y productos que genera la implementación de la Estrategia Antitrámites. En este se registra el avance por cada etapa; los cuales se encuentra así:
2.19	Cada líder de proceso que incluye Trámites y procedimientos administrativo no regulados deberá realizar seguimiento a las acciones contenidas en el componente de la Estrategia Antitrámites.	14 Informes de seguimiento a las acciones contenidas en el componente de la Estrategia Antitrámites por dependencia.		0%	21%	23%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	El Departamento Administrativo de Planeación llevó a cabo una reunión el 6 de junio de 2014 y se remitió el 12 de Junio a través de correo un Cuadro anexo solicitando a cada dependencia el informe de seguimiento, hasta la fecha se cuenta con tres informes de seguimiento por parte de Secretaría de Bienestar Social y Departamento Administrativo de Planeación, de las 13 dependencias que deben reportar.
Reporte de la Implementación.								
2.20	Revisar informes de implementación generados por los líderes de los procesos que tiene Trámites y Servicios.	Revisar el 100% de los informes de implementación generados por los líderes de los procesos que tiene Trámites y Servicios entregados por las 14 dependencias.		0%	0%	100%	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se revisaron los tres informes de la Secretaria de Bienestar Social, Departamento Administrativo de Planeación y xxxox, aunque no todas las dependencias entregaron los informes de avance, se llevó un control de seguimiento de las actividades desarrolladas por cada una de las dependencias generando el informe de avance frente a la implementación.
	Generar informe de avance de la Estrategia Antitrámites	1 Informe de avance de la Estrategia Antitrámites.		100%				Se generó un instrumento de autoevaluación, mediante el cual se evaluó cada uno de los componentes, dicha información fue entregada al Líder de Gobierno en Línea.
	Elaborar informe consolidado del estado de implementación de la Estrategia Antitrámites para la Entidad y publicar en el sitio web de la Entidad - www.cali.gov.co	1 Informe consolidado del estado de implementación de la Estrategia Antitrámites para la Entidad y publicado en el sitio web de la Entidad - www.cali.gov.co		0%	0%	100%		Con los registros de seguimiento del cumplimiento de cada una de las dependencias se generó un informe, asimismo se publicó en la instancia del portal los avances relacionados con la etapa de racionalización, se solicitó a la Asesoría de Informática la actualización de módulo de trámites y servicios, direccionándolos al SUIT.
Realizar Benchmarking con otras entidades públicas de orden nacional, departamental y territorial.								
2.30	Revisar y analizar experiencias exitosas de otras entidades para comparar la implementación del componente.	1 Informe de experiencias exitosas de otras entidades para comparar la implementación del componente		0%	0%	100%	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se revisaron las acciones de mejoramiento realizadas por las ciudades de Bucaramanga frente a la mejora de Apertura de empresa, el ejercicio realizado por la ciudad de Pereira frente a la reducción de pagos y el ejercicio realizado por la ciudad de Barranquilla, reconociendo las experiencias exitosas de otras ciudades.
3 Tercer Componente: Rendición de cuentas.								
3.1 Componentes:								
Visibilizar la información de la entidad.								
3.1.1	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	3.500 contenidos al año (291 al mes)		46,8%	177%	135%	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	ENERO: 305 FEBRERO: 384 MARZO: 538 ABRIL: 507 MAYO: 357 JUNIO: 356 JULIO: 497 AGOSTO: 363 SEPTIEMBRE: 471 OCTUBRE: 316 NOVIEMBRE: 384 DICIEMBRE: 251 (al 17 de dic)

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación	Actividades Realizadas				RESPONSABLES	ANOTACIONES																													
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31																																
3.1.1	<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 Caloño.</p> <p>RADIO: Cómo Amaneció Cali, Caracol Radio (La Básica), Noticias de Calidad, Radio Super, RCN Radio, Cartas Sobre la Mesa, Noticiero Popular, Noticiero Todotar, Noticiero Retámpago, Radio Planeta, La W, La Luciérnaga, La Calle y Oye Cali.</p> <p>TELEVISIÓN: Cali TV, 90 Minutos, Noti 5, Más Pacífico, Noticias RCN, Noticias Caracol y Web Noticias.</p>	18.000 noticias de la Alcaldía publicadas al año en los medios masivos (1.500 al mes en promedio)		24%	80,8%	83,5%	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	<p>ENERO: 1.133 FEBRERO: 1.201 MARZO: 1.340 ABRIL: 1.119 MAYO: 1.123 JUNIO: 1.123 JULIO: No hay registro AGOSTO: 1.755 SEPTIEMBRE: 2.100 OCTUBRE: 2.124 NOVIEMBRE: 1.412 DICIEMBRE: 611 (al 10 de dic)</p> <p>NOTA: En el mes de julio no hay registro de noticias en medios debido a que no hubo contrato de monitoreo. Para esta fecha se evaluó el servicio que se recibía y se decidió cambiar de prestador de servicios.</p>																														
Dar cumplimiento al Componente de Información.																																						
3.1.1	<p>Revisar los requerimientos del Manual 3.1 en el componente de Información y dar lineamientos a las Dependencias para la actualización de las instancias</p> <p>Aplicar el Instrumento de Autoevaluación del Componente de Información.</p> <p>Publicar la información en el sitio Web www.cali.gov.co, conforme al componente de Información de la Estrategia de Gobierno en Línea.</p>	No. de instancias actualizadas/No. de instancias actualizar		90%	90%	93%	Comité Gobierno en Línea y Antitrámites	<p>Se aplicó el instrumento de autoevaluación por el Comité de Gobierno en Línea y Antitrámites, el Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones generaron el siguiente informe:</p> <table border="1"> <tr> <td>Componente Transversal</td> <td>77,39%</td> </tr> <tr> <td>Componente Información</td> <td>84,00 %</td> </tr> <tr> <td>Componente Interacción</td> <td>90,37%</td> </tr> <tr> <td>Componente Transacción</td> <td>49,00%</td> </tr> <tr> <td>Componente Transformación</td> <td>47,66%</td> </tr> <tr> <td>Componente Democracia</td> <td>55,25%</td> </tr> </table>	Componente Transversal	77,39%	Componente Información	84,00 %	Componente Interacción	90,37%	Componente Transacción	49,00%	Componente Transformación	47,66%	Componente Democracia	55,25%																		
Componente Transversal	77,39%																																					
Componente Información	84,00 %																																					
Componente Interacción	90,37%																																					
Componente Transacción	49,00%																																					
Componente Transformación	47,66%																																					
Componente Democracia	55,25%																																					
Implementar espacios de Diálogo con la comunidad y partes interesadas.																																						
3.1.2	<p>Realizar Consejos Comunitarios Radiales, como espacios de diálogo Alcaldía- comunidad</p> <p>Fase preparatoria de los diálogos comunitarios proyectados para el 2013 con participación de representantes de las distintas Dependencias de la Alcaldía y los líderes comunitarios en coordinación con los profesionales de los CALI</p> <p>Implementación de un espacio de diálogo e interacción entre las comunidades y la Administración Municipal de Cali a través de los Consejos de Gobierno Comunitarios que amplían la participación ciudadana haciendo efectiva la labor de concertación entre el Gobierno Caloño y la comunidad.</p>	<p>12 Consejos Comunitarios Radiales</p> <p>120 reuniones preparatorias de dichos consejos.</p> <p>12 consejos comunitarios</p>		41%	90,7%	141%	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	<p>ENERO: 20 en RCN y 21 en Caracol FEBRERO: 17 y 24 en RCN MARZO: 21 en RCN MAYO: 7 en Caracol y 21 en RCN JUNIO: 4 en Caracol y 18 en RCN JULIO: 2 en Caracol y 16 en RCN NOVIEMBRE: 21 en Caracol DICIEMBRE: 1 en Red Sonora, 8 en Blue Radio, 15 en caracol, 17 y 26 en RCN.</p> <p>A la fecha se han realizado las siguientes reuniones preparatorias de Consejos Comunitarios:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>COMUNA</th> <th>TOTAL MESAS</th> <th>TOTAL ASISTENTES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12</td> <td>17</td> <td>192</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>18</td> <td>329</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>16</td> <td>223</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>17</td> <td>363</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>2</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table> <p>NOTA 1: En las comunas 8 y 9 se han llevado a cabo las reuniones preparatorias pero aún no se han realizado los Consejos Comunitarios.</p> <p>NOTA 2: Además de las 70 reuniones preparatorias, se llevaron a cabo 23 reuniones de seguimiento a los compromisos adquiridos por la Administración en los Consejos Comunitarios.</p> <p>A la fecha se ha realizado los siguientes Consejos Comunitarios de Gobierno:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>COMUNA</th> <th>FECHA</th> <th>ASISTENTES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12</td> <td>10 de Abril</td> <td>216</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>10 de Mayo</td> <td>228</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>5 de Junio</td> <td>340</td> </tr> </tbody> </table> <p>Las actas de dichas reuniones pueden ser descargadas del enlace: http://www.cali.gov.co/participacion</p>	COMUNA	TOTAL MESAS	TOTAL ASISTENTES	12	17	192	11	18	329	10	16	223	8	17	363	9	2	22	COMUNA	FECHA	ASISTENTES	12	10 de Abril	216	11	10 de Mayo	228	10	5 de Junio	340
COMUNA	TOTAL MESAS	TOTAL ASISTENTES																																				
12	17	192																																				
11	18	329																																				
10	16	223																																				
8	17	363																																				
9	2	22																																				
COMUNA	FECHA	ASISTENTES																																				
12	10 de Abril	216																																				
11	10 de Mayo	228																																				
10	5 de Junio	340																																				

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación	Actividades Realizadas				RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31			
Incentivar la Rendición de Cuentas.									
3.1.3	Brindar lineamientos a los servidores públicos sobre las obligaciones de realizar la rendición de cuentas y dar a conocer los riesgos de Sanciones	1 reunión con los servidores públicos de las 17 dependencias		100%				María Virginia Jordán Quintero Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal Subdirector de Desarrollo Integral	Para el cumplimiento de esta meta se realizaron varias reuniones con las diferentes dependencias de las cuales se encuentran los registros de asistencia en el expediente de Rendición de Cuentas
Incentivar a la comunidad para participar en la Rendición de Cuentas.									
3.1.4	Capacitación a la comunidad a fin de darle herramientas para que se motive a la participación ciudadana y ejerza adecuadamente el control social.	10 jornadas de capacitación		0%	160%	170%	Arabella Rodríguez Velasco - Asesora de Participación	A la fecha se han realizado las siguientes capacitaciones: FECHA COMUNA 17/06/2014 Comuna 21 26/06/2014 Comunas 6 y 7 02/07/2014 Comunas 13 y 14 04/07/2014 Corregimientos La Leonera(4), Los Andes(13), Pichindé(3), Villa Carmelo(5) 07/07/2014 Comuna 20 17/07/2014 Comuna 15, 16 y Navarro 16/07/2014 Comuna 18 18/07/2014 Comunas 10 y 11 19/07/2014 1era Jornada de Nivelación 22/07/2014 Comunas 8, 9 y 12 28/07/2014 Comunas 4 y 5 30/07/2014 Comunas 2 y 3 04/08/2014 Comuna 17 y 19 06/08/2014 Comuna 22, Pance, Horniguero y La Buitrera 12/08/2014 Comuna 1 13/08/2014 La Elvira, El Saladito, Felidia, La Paz, Golondrina, La Castilla y Montebello 13/08/2014 2do Jornada Nivelación	
La rendición de Cuentas.									
3.2	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	1 audiencia pública		100%			Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	La Audiencia Pública se realizó el miércoles 2 de abril de 2014 en el Teatro Estudio, a las 10:00 a.m., con transmisión en directo por Telepacífico y por www.cali.gov.co .	
	Realizar un evento de rendición de cuentas	1 evento		0%	0%	100%		El evento de rendición de cuentas Conversatorio Estrategia TIOS se llevó a cabo el 3 de diciembre de 9:00 a.m. a 12:00 m. en el Cine Foro de la Pazoleta Jairo Varela con la asistencia de	
	Realizar Twitcam para permitir la interacción de la comunidad con la entidad en temas identificados de interés ciudadano	2 Twitcam anuales		0%	50%	100%		El primer twitcam se realizó el 20 de agosto a las 3:00 p.m. sobre la Segunda Bienal de Muralismo con la participación de 12 personas. El segundo twitcam se llevó a cabo el viernes 5 de diciembre con la participación de 30 personas que resolvieron sus dudas sobre el Alumbrado Navideño de Cali	
Ruta de la Rendición de Cuentas.									
3.3	Recopilación de información sobre cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo en la vigencia 2013	1 Informe Técnico		100%			María Virginia Jordán Quintero Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal Subdirector de Desarrollo Integral	El Informe Técnico de Rendición de Cuentas se encuentra en el siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/publico2/documentos/2014/planeacion/informeRendicionDic31-13def.pdf . Asimismo, se encuentra la Fe de Erratas del Informe Técnico de Rendición de Cuentas en el siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/publicaciones/rendicion_de_cuentas_pub . Con Decreto No. 0090 se conforma el Comité Permanente para la Rendición de Cuentas en la Administración Central Municipal	
	Publicación Informe de Rendición de Cuentas vigencia 2013	1 informe de gestión publicado		100%			Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	El informe de gestión de la vigencia 2013 fue publicado el lunes 3 de marzo de 2014 en www.cali.gov.co . Enlace: http://www.cali.gov.co/publicaciones/rendicion_de_cuentas_pub	

EPW

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación				RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
3.3	Recepción de preguntas de participación ciudadana	1 aplicativo web funcionando		100%			Roberto Reyes - Asesor de Informática y Telemática	El aplicativo se encuentra a disposición de la ciudadanía en el portal www.cali.gov.co con acceso en las fechas establecidas por la ley. La ciudadanía inscribió un total de 29 inquietudes, las cuales se encuentran en una base de Datos. Actualmente se pueden consultar estas inquietudes (con respectiva clave de acceso) a través del siguiente enlace : http://www.cali.gov.co/aplicaciones/rendicuentas2013/
4 Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano								
Establecer un contacto permanente con la comunidad a través de la disposición de información de interés en el portal web.								
4.1	Publicar en el portal web información de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad y el tiempo de entrega de cada uno.	Publicación de información actualizada en página web (Atención al Ciudadano)		0%	80%	100%	Ana Milena Cerón - Secretaria General León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	_ Se realizó la revisión, depuración y actualización de cincuenta y cuatro (54) hojas de vida de trámites y servicios de las siguientes dependencias: Departamento Administrativo de Planeación Municipal (39), Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social (4), Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad (2), Secretaría de Vivienda Social (2) y Departamento Administrativo de Hacienda Municipal - Subdirección de Catastro (5) y Rentas (2), para la construcción del Portafolio de trámites y servicios y su posterior publicación en la página web de la entidad. Se realiza publicación de información correspondiente a: Orientación al ciudadano, Carta de trato digno, Manual de atención al ciudadano, Informe de pqs primer semestre 2014. Encuestas para evaluar la percepción al usuario e informe del primer semestre 2014. Creación correo de contacto entre la Oficina de Atención al Ciudadano y los usuarios. Actualización de información de contacto en la página principal de la web. Servicios ofrecidos por la Oficina de Atención al Ciudadano a través del portal web. Apertura de ventanilla única en los CALI de las comunas 8 (Américas) y 18 (Meléndez) de la ciudad. Solicitud a la Oficina Asesora de comunicaciones de Publicación sobre los trámites y servicios ofrecidos por la entidad :
	Publicar en el portal web los requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.							
	Revisar y actualizar periódicamente el link "Preguntas frecuentes" del Portal Web	Actualización bimestral		50%	60%	100%	Ana Milena Cerón - Secretaria General	Se envía circular a las dependencias para que remitan la información que se debe actualizar y publicar. Se revisó y actualizó la información publicada en "preguntas frecuentes" teniendo en cuenta las necesidades de las diferentes dependencias.
	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, a través de diferentes estrategias.	*Publicación en el portal web, redes sociales.		100%			Ana Milena Cerón - Secretaria General	Publicación en el portal web(http://www.cali.gov.co/publicaciones/oficina_de_atencion_al_ciudadano_dispone_ventanilla_unica_en_los_cali_pub , http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/comunidad_puede_radicar_tramites_ante_la_administracion_muy_cerca_de_su_casa_pub , http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ventanilla_de_atencion_al_ciudadano_ahora_en_nueve_cali_de_la_ciudad_pub , http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ventanilla_de_atencion_al_ciudadano_del_cam_funcionara_en_jornada_continua_pub , http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/oficina_de_atencion_al_ciudadano_dispone_ventanilla_unica_en_los_cali_pub), en redes sociales. http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/oficina_de_atencion_al_usuario_ofrece_informacion_de_interes_y_permite_consultas_a_traves_de_la_web_pub , http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/atencion_al_usuario_abre_dos_puntos_nuevos_en_los_cali_de_las_comunas_y_pub ,
	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, a través de diferentes estrategias.	*Remisión de afiches a dependencias externas y 7 Centros de Administración Local Integrada		100%			Ana Milena Cerón - Secretaria General	Ubicación de la carta de trato digno con los canales de atención en 11 CALI'S.
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, a través de diferentes estrategias.	*Distribución de volantes en 9 comunas de la ciudad		100%			Ana Milena Cerón - Secretaria General	Entrega de volantes con información de los canales de atención y puntos de atención en 9 comunas de la ciudad, ventanilla única y diferentes puntos de atención de la Administración.	

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación				RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad a través de los diferentes canales de atención.								
4.2	Generar y publicar Informe de satisfacción de usuario	3 Informes de medición de la satisfacción del usuario		40%	60%	100%	Ana Milena Cerón /Secretaria General Servidores públicos por dependencia Ana Milena Cerón /Secretaria General	Formatos diseñados y aprobados para evaluar la percepción del usuario a través de los diferentes canales de atención. Aplicación de los formatos de encuesta en las diferentes dependencias de la Administración Se consolida información de las encuestas aplicadas. Se publican informes del primer semestre y del 3er y Solicitud de remisión de información a las dependencias para consolidación de Informe 4to. Trimestre del año 2014. http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/informes_satisfaccion_al_usuario_publicidad
Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.								
4.3	Diseñar estrategia para reconocer los conceptos que originan las pqr's presentadas por la ciudadanía Aplicar la estrategia definida para registrar los conceptos que originan las pqr's presentadas por la ciudadanía Generar informe estadístico de los conceptos que originan las pqr's presentadas por la ciudadanía	2 Informes estadísticos		30%	50%	100%	Ana Milena Cerón - Secretaria General	Mesas de trabajo con informática y planeación para reconocer los conceptos que originan las PQR's Se realiza clasificación de las pqr's registradas a través del canal telefónico (línea 195 y 018000222195) y virtual (chat asistido) Se realizan mesas de trabajo para articular los ejes temáticos con los trámites y servicios ofrecidos por la Administración y los procedimientos realizados en las diferentes dependencias. Se definen ejes temáticos acordes a los procesos realizados en cada una de las dependencias. Se habilitan ejes temáticos en el Sistema de Gestión Documental para posterior generación de informe de caracterización de pqr's
Fortalecer los canales de atención.								
4.4	Atención a los ciudadanos a través de la línea 195 y 018000 Atención a los ciudadanos a través del chat asistido Radicación de pqr's a través del portal web Recepción de comunicaciones oficiales a través del canal presencial de forma ordenada aplicando el sistema de turnos (digiturno)	2 informes estadísticos		40%	80%	100%	Ana Milena Cerón - Secretaria General	Se atienden 19,054 usuarios (Dic 15) a través de la línea 195 y 0180002222195. Se atienden 10,560 usuarios a través del chat asistido. Se radican 6,450 comunicaciones a través de la página web. Se radican 165.000 comunicaciones en los diferentes puntos de atención personalizada. Atención a través del sistema de turnos, en la ventanilla de Atención al Ciudadano, en otros puntos de Atención (megaobras, atención al contribuyente y Salud pública)
Promover la cultura de servicio al ciudadano.								
4.5	Gestionar programas de capacitación y sensibilización para el Desarrollo de competencias y habilidades relacionadas con el servicio al ciudadano.	7 jornadas de capacitación (2 por mes)		35%	70%	100%	Ana Milena Cerón - Secretaria General Alfonso Otoya - Dirección de Desarrollo Administrativo	* Jornada de capacitación ESAP - 10 y 11 de marzo de 2014. "El derecho de petición y su relación con el proceso disciplinario" * Socialización información proceso de Atención al Usuario (7, 10 y 11 de marzo de 2014) a personal de la Subdirección de Ordenamiento Urbanístico. * Socialización marco legal de los derechos de petición, manejo de documentos ORFEO (20 de marzo de 2014) a personal de la Secretaría de Transito y Transporte. * Socialización conceptos Derecho de petición (14 de mayo de 2014) a personal de la Secretaría de Gobierno * Socialización de información del proceso de Atención al Usuario - 13 de junio a personal de diferentes dependencias. * Jornada de capacitación con el SENA - 24 y 25 de junio de 2014. Competencias y habilidades para atención al ciudadano"
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.								
4.6	Publicar informes PQRS a través del portal para el fácil acceso de la comunidad	Publicación en el portal web		0%	50%	100%	Ana Milena Cerón - Secretaria General	Publicación en la página web de informe de pqr's del primer semestre y del 3er y pendiente publicación de informe 4to trimestre del 2014 http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/registro_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerenciass_public
Disponer de un registro público de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.								
4.7	Publicar informes de atención al ciudadano a través del portal para el fácil acceso de los entes de control	Publicación en el portal web		0%	50%	100%	Ana Milena Cerón - Secretaria General	Publicación en la página web de informe de pqr's del primer semestre y del 3er y pendiente publicación de informe 4to trimestre del 2014 http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/registro_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerenciass_public