



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

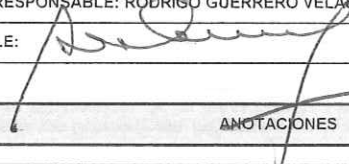
MEDE01.05.02.18.P04.F02

VERSIÓN

2

FECHA DE ENTRADA
EN VIGENCIA

27/ener/2015

MACROPRCESO: Direcciónamiento Estratégico							NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE: RODRIGO GUERRERO VELÁSICO - ALCALDE MUNICIPAL	
PROCESO: Planeación Institucional							FIRMA DEL RESPONSABLE: 	
POLÍTICA: Transparencia, participación y servicio al ciudadano							Vigencia: 2015	
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	Actividades Realizadas			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.							
1.1	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.		100%			Líder de cada uno de los grupos de trabajo seleccionados	Reuniones donde se reviso el Documento de Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia 2014 por cada uno de los siete (7) grupos de trabajo.
1.2	Desarrollar cada una de las etapas definidas en la metodología para la formulación del Mapa de Riesgos de Corrupción por cada uno de los grupos definidos en la Entidad.	1 Metodología de Administración de Riesgos aplicada en los 7 grupos definidos por la Entidad.		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.
1.3	Consolidar el Mapa de Riesgos de los grupos de trabajo definidos como sensibles a la corrupción.	1 Mapa de Riesgos de Corrupción Consolidado.		100%			Equipo de Planeación - Grupo de calidad	Mapa de Riesgos de Corrupción Vigencia 2015 consolidado.
1.4	Publicar el Mapa de Riesgos de los grupos definidos como sensibles a la corrupción.	1 Mapa de Riesgos de Corrupción Publicado.		100%			Equipo de Planeación - Grupo de calidad	Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción Vigencia 2015 en el portal web de la Entidad: http://www.cali.gov.co/publicaciones/plan_anticorrupcion_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		100%			Equipo de Planeación - Grupo de calidad	1. Correo Electrónicos a los Integrantes del Equipo Técnico de Gestión y Grupo Antitrámites. 2. Enlace del Plan Anticorrupción y Atención al Usuario // Mapa de Riesgos de Corrupción Vigencia 2015 en el portal web de la Entidad. 3. Noticia de Plan Anticorrupción en la Intranet.
1.6	Cada líder de grupo identificado como sensible de corrupción genera un informe con corte al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.	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 siete (7) grupos que hacen parte del Mapa de Riesgos de Corrupción.
1.7	Elaborar el informe consolidado por el Departamento Administrativo de Planeación.	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 para el seguimiento del 31 de Diciembre del 2015.
2	SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Antitrámites.							
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.		100%			Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Reunión de capacitación al Grupo Antitrámites el 28 de enero y el 13 de febrero de 2015 según consta en Acta 4132.0.14.12.001 del 28 de enero de 2015 y Acta 4132.0.14.12.002 del 13 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.		100%			Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se realizaron seis (6) capacitaciones sobre el diligenciamiento de los diferentes instrumentos metodológicos (formatos) empleados para la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad. Actividad programada desde el miércoles 18 hasta el viernes 27 de febrero del año en curso, según consta en las siguientes Actas: Acta 4132.0.14.12.003 del 18 -feb-2015 - Acta 4132.0.14.12.005 del 19-feb-2015 - Acta 4132.0.14.12.006 del 20-feb-2015 - Acta 4132.0.14.12.007 del 23-feb-2015 - Acta 4132.0.14.12.008 del 25-feb-2015 y Acta 4132.0.14.12.009 del 27-feb-2015

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación	Actividades Realizadas				RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31			
Identificación de Trámites y Servicios.									
	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		100%				Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Se presento la propuesta del Plan de Trabajo para la implementación de la Estrategia Antitrámites por parte del Departamento Administrativo de Planeación Municipal ante el Grupo Antitrámites el cual lo validó según consta en el Acta 4132.0.14.12.001 del 28 de enero de 2015, cuyo objetivo fue "Revisión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2015"
	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.		100%				Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Se cuenta con el Inventario de Trámites y Servicios revisado y depurado de las trece (13) dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios.
2.3	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.		46%	85%	100%		Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Se cuenta con el Formato de Inventario de Trámites y Servicios actualizado y consolidado con la información entregada por las trece (13) dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios.
	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.		67%	79%	83%		Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Se cuenta con doscientos sesenta y un (261) Formatos de Hoja de vida de tramites y servicios documentados pertenecientes a trece (13) dependencias.
	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.		67%	79%	83%		Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se cuenta con doscientos sesenta y un (261) Formatos de Hoja de vida de tramites y servicios documentados pertenecientes a trece (13) dependencias y doscientos (200) de los mismos validados.
Revisión de los procesos y procedimientos.									
2.4	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.		64%	72%	72%		Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Se cuenta con ciento veinte (120) procedimientos relacionados con Trámites y Servicios, de los cuales ochenta y seis (86) se encuentran documentados, pertenecientes a trece (13) dependencias.
	Revisar los procedimientos entregados por las dependencias.	Cien por ciento (100%) de los procedimientos relacionados revisados.		58%	95%	95%		Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se cuenta con Ochenta y seis (86) procedimientos relacionados con Trámites y Servicios documentados, de los cuales Ochenta y dos (82) han sido revisados, pertenecientes a trece (13) dependencias.
Análisis normativo.									
2.5	Realizar el análisis jurídico de los soportes legales de cada uno de los Trámites y Servicios entregados por las dependencias.	Cien por ciento (100%) de los trámites y Servicios analizados.		67%	79%	83%		Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se cuenta con doscientos sesenta y un (261) Formatos de Hoja de vida de tramites y servicios documentados pertenecientes a trece (13) dependencias y doscientos (200) de los mismos validados.

EPMS

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación				RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
Registrar Trámites y Servicios en el SUIIT - 3.0								
2.6	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.	Cien por ciento (100%) de los Trámites y Servicios documentados y validados registrados en el SUIIT - 3.0		100%	100%	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Se encuentran registrados en el SUIIT 3.0 doscientos (200) Trámites y Servicios de trece (13) dependencias.
	Elaborar informe de revisión de la información registrada en el SUIIT 3.0 por las dependencias.	Dos (2) Informe de revisión de la información registrada en el SUIIT 3.0		50%	50%	100%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se elaboró el Primer Informe de Revisión Registro SUIIT - Plan Anticorrupción 2015, el cual se encuentra archivado en la Carpeta Estrategia de Gobierno en Línea y Antitrámites - 2015 que reposa en el Departamento Administrativo de Planeación Municipal. Se elaboró el Segundo Informe de Revisión Registro SUIIT - Plan Anticorrupción 2015, el cual se encuentra archivado en la Carpeta Estrategia de Gobierno en Línea y Antitrámites - 2015 que reposa en el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.
Brindar asesoría y acompañamiento en temas relacionados con la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad.								
2.7	Reforzar los temas relacionados con la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad cuando las dependencias lo demandan y/o cuando existan debilidades en la aplicación de la misma.	Cien por ciento (100%) de las solicitudes de asesoría y acompañamiento atendidas.		100%			Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se han atendido todas las solicitudes de asesoría y acompañamiento hechas por las siguientes dependencias como consta en actas de reunión y registro de atención a solicitudes de usuarios internos.
Seguimiento a la Implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad.								
2.8	Realizar informe de seguimiento a las actividades realizadas para la implementación de la Estrategia Antitrámites por dependencia.	Tres (3) informes de Seguimiento.		77%	77%	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Se cuenta con trece (13) informes de seguimiento a las actividades realizadas para la implementación de la Estrategia Antitrámites por dependencia.
	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.		100%	100%	100%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se realizaron tres (3) informes de seguimiento consolidados con la información entregada por las trece (13) dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios, responsables de realizar las actividades necesarias para la implementación de la Estrategia Antitrámites.
Diagnóstico de los Trámites y Servicios a intervenir.								
2.9	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.		90%	93%	89%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Se cuenta con doscientos setenta y un (271) Fichas Técnica de Indicadores diligenciadas para medir la eficacia y eficiencia de los Trámites y Servicios pertenecientes a trece (13) dependencias.
	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.		90%	91%	85%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se cuenta con doscientos sesenta y un (271) Ficha Técnica de Indicadores revisadas para medir la eficacia y eficiencia de los Trámites y Servicios y se han validado doscientas sesenta (260) de las mismas pertenecientes a trece (13) dependencias.
	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.		100%			Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se realizaron seis (6) capacitaciones sobre el diligenciamiento de los diferentes instrumentos metodológicos (formatos) empleados para la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad. Actividad programada desde el miércoles 18 hasta el viernes 27 de febrero del año en curso, según consta en las siguientes Actas: Acta 4132.0.14.12.003 del 18-feb-2015 - Acta 4132.0.14.12.005 del 19-feb-2015 - Acta 4132.0.14.12.006 del 20-feb-2015 - Acta 4132.0.14.12.007 del 23-feb-2015 - Acta 4132.0.14.12.008 del 25-feb-2015 y Acta 4132.0.14.12.009 del 27-feb-2015. Adicionalmente se tiene programado para el mes de Mayo repetir esta capacitación para reforzar este tema.

Epm

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación	Actividades Realizadas			RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
2.9	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.		62%	77%	92%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Se cuenta con doce (12) Matrices de Valoración para la Priorización de Trámites y Servicios a intervenir elaborados por las siguientes dependencias: Secretaría de Vivienda Social, Dirección de Desarrollo Administrativo, Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, Secretaría de Gobierno Convivencia y Seguridad, 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 Cultura y Turismo, Secretaría de Infraestructura y Valorización.
	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.		100%	100%	100%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se cuenta con un (1) Formato de Matriz de Valoración para Priorización de Trámites a intervenir actualizado y consolidado con la información que haya sido revisada y validada por las siguientes siete (7) dependencias: Dirección de Desarrollo Administrativo, Secretaría de Gobierno Convivencia y Seguridad, Secretaría de Deporte y Recreación, Secretaría de Salud Pública, Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, Secretaría de Cultura y Turismo, Secretaría de Infraestructura y Valorización.
Realizar la reunión con el grupo Antitrámites.								
2.10	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.		25%	50%	100%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se realizó la primera de las cuatro reuniones con el Grupo Antitrámites para adelantar las actividades de la Estrategia Antitrámites según consta en Acta 4132.0.14.12.017 del 27 de marzo de 2015, cuyo objetivo fue "Realizar seguimiento a la Estrategia Antitrámites". Se realizó la segunda de las cuatro reuniones con el Grupo Antitrámites para adelantar las actividades de la Estrategia Antitrámites según consta en Acta 4132.0.14.12.028 del 30 de junio de 2015 cuyo objetivo fue "Reunión del Grupo Antitrámites, presentación del Instrumento de Autoevaluación." Se realizó la tercera de las cuatro reuniones con el Grupo Antitrámites para adelantar las actividades de la Estrategia Antitrámites según consta en Acta 4132.0.14.12.046 del 21 de septiembre de 2015 cuyo objetivo fue "Seguimiento Estrategia Antitrámites" y Acta 4132.0.14.12.047 del 23 de septiembre de 2015 cuyo objetivo fue "Seguimiento Estrategia Antitrámites" Se realizó la última de las cuatro reuniones con el Grupo Antitrámites para adelantar las actividades de la Estrategia Antitrámites según consta en Acta 4132.0.14.12.067 del 11 de diciembre de 2015 cuyo objetivo fue "Revisar avance Matriz de Priorización - AGEI Acción de Mejora."
Evaluar estrategias aplicables para la Racionalización de Trámites y Servicios.								
2.11	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.		100%			Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se realizaron seis (6) capacitaciones sobre el diligenciamiento de los diferentes instrumentos metodológicos (formatos) empleados para la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad. Actividad programada desde el miércoles 18 hasta el viernes 27 de febrero del año en curso, según consta en las siguientes Actas: Acta 4132.0.14.12.003 del 18 -feb-2015 - Acta 4132.0.14.12.005 del 19-feb-2015 - Acta 4132.0.14.12.006 del 20-feb-2015 - Acta 4132.0.14.12.007 del 23-feb-2015 - Acta 4132.0.14.12.008 del 25-feb-2015 y Acta 4132.0.14.12.009 del 27-feb-2015. Adicionalmente se tiene programado para el mes de Mayo repetir esta capacitación para reforzar este tema.

N°	ACTIVIDADES	METAS	Actividades Realizadas				RESPONSABLES	ANOTACIONES
			Publicación ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
2.11	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.		31%	54%	54%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Se cuenta con siete (7) Planes de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios elaborados por las siguientes dependencias: Subdirección de Impuestos y 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 y Secretaría de Infraestructura y Valorización.
	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.		100%	100%	100%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se cuenta con un (1) Formato de Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios actualizado y consolidado con la información que fue entregada por las siguientes siete (7) dependencias: Subdirección de Impuestos y 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 y Secretaría de Infraestructura y Valorización.
Aplicar los instrumentos para la Interoperabilidad.								
2.12	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.		69%	75%	92%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	Se cuenta con once (11) formatos de encadenamiento de Trámites y de Servicios documentados por las siguientes dependencias: Secretaría de Vivienda Social, Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles, Subdirección Administrativa de Recurso Humano, Subdirección de Tesorería de Rentas, Subdirección de Impuestos y Rentas, Subdirección de Catastro, Secretaría de Deporte y Recreación, Departamento Administrativo de Planeación Municipal, Secretaría de Salud Pública, Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social y Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA
	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.		69%	75%	92%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se cuenta con once (11) formatos de encadenamiento de Trámites y de Servicios documentados por las siguientes dependencias: Secretaría de Vivienda Social, Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles, Subdirección Administrativa de Recurso Humano, Subdirección de Tesorería de Rentas, Subdirección de Impuestos y Rentas, Subdirección de Catastro, Secretaría de Deporte y Recreación, Departamento Administrativo de Planeación Municipal, Secretaría de Salud Pública, Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social y Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA
	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.		100%	100%	100%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se cuenta con dos (2) Formatos de encadenamiento de Trámites y servicios actualizados y consolidados con la información que entregada y validada por las siguientes dependencias: Secretaría de Vivienda Social, Subdirección de Tesorería de Rentas, Subdirección de Catastro Municipal, Secretaría de Deporte y Recreación, Departamento Administrativo de Planeación Municipal, Secretaría de Salud Pública y Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social.
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.	Tres mil quinientos (3.500) contenidos al año (291 al mes).		24%	69%	106%	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero: 141 Febrero: 258 Marzo: 234 Abril: 408 Mayo: 383 Junio: 426 Julio: 364 Agosto: 393 Septiembre: 429 Octubre: 361 Noviembre: 256 Diciembre: 88 (corte al 15)

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación	Actividades Realizadas			RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
3.1.1	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.		50%	100%		Arabella Rodríguez Velasco - Asesora de Participación	Febrero 17 en la comuna 18 Marzo 11 en la comuna 13 Abril 7 en la comuna 15 Actas disponibles en: http://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/la_alcaldia_en_tu_comuna_pub Mayo: comuna 7 (27 de mayo de 2015) Junio: comuna 21 (17 de junio de 2015) Agosto: corregimiento La Buitrera: (15 de agosto de 2015)
	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.		50%	100%		Arabella Rodríguez Velasco - Asesora de Participación	Febrero 17 en la comuna 18 Marzo 11 en la comuna 13 Abril 7 en la comuna 15 Mayo: Comuna 7 27 de mayo de 2015 Junio: Comuna 21 17 de junio de 2015
	Registro de noticias publicadas en los siguientes medios que se monitorean diariamente por parte de la Alcaldía de Cali: PRENSA: El País, ADN, El Tiempo, Diario Occidente, Q'hubo, La República, El Espectador, Portafolio y El Caleño. 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 Luciérnaga, La Kalle y Oye Cali. TELEVISIÓN: Cali TV, 90 Minutos, Noti 5, Más Pacífico, Noticias RCN, Noticias Caracol y Web Noticias.	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)		27%	53%	87%	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Enero: 1.235 Febrero: 1.362 Marzo: 1.143 Abril: 1.496 Junio: 1512 Julio: 1636 Agosto: 1323 Septiembre: 1.462 Octubre: 1.346 Noviembre: 1.263 Diciembre: 591 (al 15)
Dar cumplimiento al Componente de Información.								
3.1.2	Revisar los requerimientos del componente de Información y dar lineamientos a las Dependencias para la actualización de las instancias			100%			Comité Gobierno en Línea y Antitrámites	Se revisaron los requerimientos del componente de Información a través del instrumento Autoevaluación Estrategia Gel del MINTIC. La Secretaría General reportó mediante correo electrónico la aplicación del instrumento mediante seis (6) seguimientos a igual número de dependencias.
	Aplicar el Instrumento de Autoevaluación del Componente de Información.	Actualizar las instancias del portal en el componente de información.		100%			Comité Gobierno en Línea y Antitrámites	Se aplicó el instrumento Autoevaluación Estrategia Gel del MINTIC. A través del Aplicativo dispuesto por dicha entidad.
	Publicar la información en el sitio Web www.cali.gov.co , conforme al componente de Información de la Estrategia de Gobierno en Línea.			25%	42%	50%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	La Secretaría General reportó mediante correo electrónico que doce (12) instancias o sitios web de la entidad han realizado los ajustes en sus publicaciones conforme al componente de Información de la Estrategia de Gobierno en Línea.
Implementar espacios de Diálogo con la comunidad y partes interesadas.								
3.1.3	Realizar Consejos Comunitarios Radiales, como espacios de diálogo Alcaldía- comunidad.	Quince (15) Consejos Comunitarios Radiales.		7%	33%	33%	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Febrero: Lunes 2 en 1160 AM de Todelar Mayo: Lunes 25 en la UFM Junio: Lunes 01 en Radio Eco Todelar Junio: Miércoles 10 La Voz del Valle Todelar Julio: Miércoles 08 Caracol, Qhubo Radio

epw.

N°	ACTIVIDADES	METAS	Actividades Realizadas				RESPONSABLES	ANOTACIONES
			Publicación ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
3.1.3	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.		0%	0%	100%	Luis Alfredo Gómez Guerrero - Secretario de Desarrollo Territorial y Bienestar Social	<p>REUNIONES CON ORGANISMOS DE ACCIÓN COMUNAL</p> <p>De conformidad con el Decreto 890 de 2008, la Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, ejerce inspección, vigilancia y control sobre las Organizaciones Comunes y desde el mes de Enero del año 2015 se realizaron reuniones en el Despacho y en la Oficina de Participación con la Federación de Juntas de Acción Comunal de Santiago de Cali y las Juntas de Acción Comunal, en las cuales se discutieron diferentes solicitudes que requerían atención de la Administración Municipal.</p> <p>REUNIONES CON ASOEDILES Y JUNTAS ADMINISTRADORAS LOCALES</p> <p>A lo largo del año 2015 se hicieron constantes reuniones en el Despacho y en la Oficina de Participación con la Asociación de Ediles de Santiago de Cali y las Juntas Administradoras Locales, donde se plantearon diversas peticiones que se lograron resolver a través de esta Secretaría mediante trámites internos y con otras Dependencias de la Alcaldía de Cali, lo que permitió el fortalecimiento de estas Organizaciones y la efectiva participación en procesos formativos y solución de problemáticas en sus territorios.</p> <p>REUNIONES CON COMITÉS DE PLANIFICACIÓN</p> <p>Durante el año 2015, se realizaron reuniones con algunos Comités de Planificación donde se atendieron y tramitaron requerimientos planteados por la Comunidad, de igual forma desde el área de planeación de la Secretaría asistieron delegados que apoyaron el proceso de construcción del Plan de Desarrollo periodo 2016 — 2019, liderado por Planeación Municipal, las visitas se realizaron en las 22 comunas del área urbana y los 15 corregimientos del área rural. Esta dependencia guió a la comunidad para la priorización de las necesidades de conformidad a lo establecido en el Decreto 0203 de 2001.</p> <p>De igual forma la Asesoría de Participación Ciudadana, adscrita a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social de la Alcaldía de Santiago de Cali, desde el mes de mayo del 2015 realizó diversas jornadas denominadas Alcaldía en tu barrio y en tu comuna, en las mismas se llevaron a cabo Ferias Informativas y de servicios donde esta Dependencia participó con representación de Delegados de cada área como: Mujer, Niñez, Familia y Juventud, Participación Ciudadana, Etnias y Poblaciones, Adulto Mayor y el Secretario por parte del Despacho. En dichos espacios se atendieron personas de las Comunas 3,6,7,13,14,15,16,18 y 21 y de Corregimientos como El Saladito, Golondrinas y La Buitrera. Se estableció un diálogo social con los habitantes en sus territorios lo que permitió conocer y atender sus peticiones de manera ágil y efectiva.</p>
Incentivar la Rendición de Cuentas.								
3.1.4	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.		50%	100%		Comité Permanente para la Rendición de Cuentas.	<p>El plan de trabajo de la Audiencia Pública se definió en el Comité Permanente de Rendición de Cuentas realizado el 5 de febrero de 2015. Acta No. 4111.0.20.001. El Plan de trabajo del evento final de rendición de cuentas se definió en el Comité Permanente de Rendición de Cuentas realizado el 11 de noviembre de 2015. Acta No. 4111.0.20.006.</p>

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación	Actividades Realizadas			RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
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	Una (1) audiencia pública.		100%			Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	La audiencia pública se realizó al martes 24 de marzo de 2015, a las 10:00 de la mañana, en el teatro estudio de Telepacífico con la asistencia de 248 ciudadanos.
	Realizar un evento de rendición de cuentas	Un (1) evento.		0%		100%	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	El evento se llevó a cabo el miércoles 16 de diciembre en la Institución Educativa Juana de Caicedo y Cuero. En el mismo espacio se llevó a cabo el acta de entrega de gobierno al alcalde electo Maurice Armitage.
	Realizar Twitcam para permitir la interacción de la comunidad con la entidad en temas identificados de interés ciudadano	Dos (2) Twitcam anuales.		0%		100%	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	El primer Twitcam se hizo el lunes 30 de noviembre sobre el Solar Decatlón. El segundo Twitcam se realizó el jueves 10 de diciembre sobre el Alumbrao 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 2014	Un (1) Informe Técnico.		100%			Maria Virginia Jordán Quintero Subdirectora de Desarrollo Integral - Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Se realizó la Rendición de Cuentas 2014 (Ver publicación "Rendición de Cuentas 2014" - http://www.cali.gov.co/comunicaciones/publicaciones/rendicion_de_cuentass_pub) y se cuenta con los siguientes documentos que recopilación de información sobre cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo en dicha vigencia: Informe de Rendición de Cuentas Vigencia 2014 - http://www.cali.gov.co/publico2/documentos/2015/rendicion/rendicion2014.pdf Informe de Gestión Municipio de Santiago de Cali 2014 - http://www.cali.gov.co/publico2/documentos/2015/planeacion/InformeGestionMunicipio2014.pdf
	Publicación informe de Rendición de Cuentas vigencia 2014	Un (1) informe de gestión publicado.		100%			Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	El informe técnico y el informe ejecutivo de la gestión realizada en la vigencia 2014 fue publicado en febrero de 2015, en el marco de la Audiencia Pública, y pueden ser consultados en http://www.cali.gov.co/comunicaciones/publicaciones/rendicion_de_cuentass_pub
	Recepción de preguntas de participación ciudadana	Un (1) aplicativo web funcionando.		100%			Roberto Reyes - Asesor de Informática y Telemática	El aplicativo web para la participación ciudadana en la Audiencia Pública se habilitó del 8 al 22 de marzo de 2015 (durante 15 días). A través de este medio se recibieron seis inquietudes ciudadanas.

JPM

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación				RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
4	ESTRATEGIA/COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO							
Poner a disposición de la ciudadanía información de interés actualizada.								
4.1	Publicar en el portal web información de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.	Publicación de información actualizada en página web		35%	70%	100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se realiza publicación en pagina web y redes sociales: http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/aprenda_como_obtener_permisos_para_realizar_espectaculos_publicos_en_cali_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/alcaldia_ofrece_nuevas_instalaciones_con_modulos_para_atender_tramites_y_servicios_pub http://www.cali.gov.co/publicaciones/solicitudes_por_contribucion_de_valorizacion_ahora_son_mas_agiles_desde_la_oficina_de_atencion_al_ciudadano_pub http://www.cali.gov.co/publicaciones/oficina_de_atencion_al_ciudadano_tambien_recibe_tramites_de_educacion_pub http://www.cali.gov.co/publicaciones/atencion_al_contribuyente_en_la_alcaldia_en_tu_barrio_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/tramites_y_servicios_con_el_municipio_cada_vez_mas_cerca_de_calenos_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/calenos_mas_cerca_de_realizar_sus_tramites_y_servicios_en_la_ventanilla_unica_de_atencion_al_ciudadano_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ciudadanos_pueden_ser_atendidos_de_forma_presencial_telefonica_y_virtual_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/tramites_y_servicios_con_el_municipio_cada_vez_mas_cerca_de_calenos_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/atencion_al_ciudadano_servicio_descentralizado_para_servir_facil_a_calenos_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ventanilla_unica_de_alcaldia_con_múltiples_formas_de_servicio_a_la_comunidad_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/atencion_a_los_ciudadanos_se_presta_desde_modulos_en_el_sotano_del_cam_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/atencion_a_los_ciudadanos_se_presta_desde_modulos_en_el_sotano_del_cam_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ventanilla_unica_de_alcaldia_con_múltiples_formas_de_servicio_a_la_comunidad_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/con_ventanilla_unica_gobierno_de_cali_brinda_canales_agiles_de_interaccion_ciudadana_pub http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/cali_pionera_en_automatizacion_de_usos_del_suelo_pub
	Revisión y actualización periódica en el portal web del link "Preguntas frecuentes"	Actualización semestral		35%	70%	100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se remite circular a las dependencias de la administración solicitando información actualizada para ser publicada en el link "preguntas frecuentes" de la página de la alcaldía. Oficio No. 2015411100005654 Se realiza actualización correspondiente a Impuestos y Rentas, Dagma, Vivienda, Planeación, Control Disciplinario, Salud, Gobierno, Control Interno, Comunicaciones, Subdirección de Ordenamiento Urbanístico Se remite circular a las dependencias de la administración solicitando información actualizada para ser publicada en el link "preguntas frecuentes" de la página de la alcaldía. Oficio No. 2015411100015514 Se realiza actualización de temas correspondientes a la Subsecretaría de Convivencia y Seguridad, Dirección de Desarrollo Administrativo y Dirección de Control Interno Disciplinario.
	Revisión y actualización en el portal web del link "Glosario"	Glosario de términos actualizado		0%	100%		Javier Mauricio Pachón /Secretario General	A la fecha se han realizado las siguientes acciones con respecto al glosario: Actualización, de términos 15 Adición de conceptos 34 Depuración de conceptos 21

JPM

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación	Actividades Realizadas			RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
4.1	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%	100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	<p>Se realiza publicación en pagina web y redes sociales: http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/aprenda_como_obtener_permisos_para_realizar_espectaculos_publicos_en_cali_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/alcaldia_ofrece_nuevas_instalaciones_con_modulos_para_atender_tramites_y_servicios_pub http://www.cali.gov.co/publicaciones/solicitudes_por_contribucion_de_valorizacion_ahora_son_mas_agiles_desde_la_oficina_de_atencion_al_ciudadano_pub http://www.cali.gov.co/publicaciones/oficina_de_atencion_al_ciudadano_tambien_recibe_tramites_de_educacion_pub http://www.elpais.com.co/elpais/cali/noticias/sepa-como-poner-quejas-y-hacer-tramites-alcaldia-cali En 2014 en @alcaldiadecali Ordenamos la casa ow.ly/KSKU5 @rodrigoguerrer twiteroscali fb.me/7sdhteQKI http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ciudadanos_pueden_ser_atendidos_de_forma_presencial_telefonica_y_virtual_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/tramites_y_servicios_con_el_municipio_o_cada_vez_mas_cerca_de_calenos_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/calenos_mas_cerca_de_realizar_sus_tramites_y_servicios_en_la_ventanilla_unica_de_atencion_al_ciudadano_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/tramites_y_servicios_con_el_municipio_o_cada_vez_mas_cerca_de_calenos_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/atencion_al_ciudadano_servicio_descentralizado_para_servir_facil_a_calenos_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ventanilla_unica_de_alcaldia_con_múltiples_formas_de_servicio_a_la_comunidad_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/atencion_a_los_ciudadanos_se_presta_desde_modulos_en_el_sotano_del_cam_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/atencion_a_los_ciudadanos_se_presta_desde_modulos_en_el_sotano_del_cam_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/ventanilla_unica_de_alcaldia_con_múltiples_formas_de_servicio_a_la_comunidad_pub http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/con_ventanilla_unica_gobierno_de_cali_brinda_canales_agiles_de_interaccion_ciudadana_pub</p>

JMP

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación				RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
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	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		35%	70%	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	Se realiza mesas de trabajo y jornadas de inducción tratando tema de percepción del usuario en: Secretaría General, Salud, Vivienda, Departamento Administrativo de Planeación, Subdirección de Impuestos y Rentas, Equipo Técnico de Gestión. Se remite circular 2015411100003514 a las dependencias de la entidad. http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/cada-tres-meses-hay-que-medir-la-percepci%C3%B3n-al-ciudadano http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/encuestas-para-la-medic%C3%B3n-de-la-atenci%C3%B3n-y-satisfacci%C3%B3n-del-ciudadano http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/buscando-mejorar-la-relaci%C3%B3n-con-la-comunidad http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/conozca-informe-del-primer-trimestre-de-los-canales-telef%C3%B3nico-y-virtual Se divulga circular n° 4111.0.22.2.1020.001171 de agosto 12/2015 Preparación de jornadas de divulgación del proceso Atención al Usuario circular con radicado n° 2015411100014964 de Oct 1/2015 Se realizan mesas de trabajo con servidores públicos y prestadores de servicios de las diferentes dependencias, los días 19, 21, 23, 26, 28, 29 y 30 de octubre de 2015. Actas No. 4111.0.14.12-016 / 17 / 18/ 19 / 20 / 21 / 22 http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/lineamientos-del-proceso-atenci%C3%B3n-al-usuario
	Aplicar formatos para medir la percepción de los usuarios.			35%	70%	100%		
	Recopilar y tabular la Información.			35%	70%	100%		Las dependencias remiten información tabulada al proceso de Atención al Usuario. Se tabula y consolida información registrada en la página web por la aplicación de las encuestas en línea.
	Generar informe de satisfacción de usuario.			35%	70%	100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se realiza publicación de percepción del usuario correspondiente al primer trimestre del año. Es decir enero a marzo de 2015 http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/informes_satisfaccion_al_usuario_pub# Se procesa información para informe segundo trimestre Se publica informe segundo trimestre 2015 Se prepara informe correspondiente al tercer trimestre 2015 Se publica informe tercer trimestre 2015 Se prepara informe correspondiente al cuarto trimestre 2015 Se publica informe cuarto trimestre 2015
Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.								
4.3	Brindar lineamientos a las dependencias de la Administración para realizar el registro de los conceptos que originan las pqr presentadas por la ciudadanía en el Sistema de Gestión Documental	3 informes		50%	80%	100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se remite circular 2015411100001934 dando lineamientos para la aplicación de ejes temáticos. Se remite circular 2015411100001944 - 2194 - 2204 citando a mesa de trabajo aclarando lineamientos para la aplicación de ejes temáticos. Se realiza acompañamiento al Equipo Técnico de Gestión el 27 de marzo 2015.
	Registrar los conceptos que originan las pqr presentadas por la ciudadanía en el Sistema de Gestión Documental			35%	70%	100%	Secretarios de Despacho de las diferentes dependencias.	Se aplican ejes temáticos a las pqr direccionadas a las dependencias.
	Generar informe estadístico de los conceptos que originan las pqr presentadas por la ciudadanía.	3 informes		0%	50%	100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se elabora y publica informe de seguimiento a PQRs para primer cuatrimestre 2015 http://intranet2.cali.gov.co/?q=system/files/Informe%20PQRS%20EN-AB2.pdf

EPW

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación	Actividades Realizadas			RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
4.3	Brindar lineamientos a las ventanillas de las dependencias externas para realizar la aplicación del formulario de Caracterización de Usuarios.	4 informes		100%			Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se efectúa acompañamiento para realizar la implementación del formulario de caracterización en las ventanillas externas. Se cumplen jornadas entre el 24 de febrero y el 5 de marzo según programación.
	Aplicar formulario de Caracterización de Usuarios en la ventanilla única de la Secretaría General y las ventanillas de las dependencias externas.			35%	70%	100%		Se realiza el registro de información correspondiente a la caracterización de los usuarios en las ventanillas de las dependencias externas
	Generar informe de Caracterización de Usuarios.			35%	70%	100%		Se consolida y publican datos estadísticos de caracterización de los usuarios de la entidad, incluyendo información de las dependencias externas para los trimestres Enero-Marzo, Abril-Junio, julio-septiembre http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/reporte_parcial_caracterizacion_de_usuarios_pub Se consolida y publican datos estadísticos de caracterización de los usuarios de la entidad, se genera informe para el año 2015
Articular las acciones con el líder del componente Estrategia Antitrámites y Gobierno en Línea.								
4.4	Disponer herramienta de ayuda en línea para el formulario de radicación de comunicaciones a través de la página web.	Herramienta implementada		100%			Javier Mauricio Pachón /Secretario General Roberto Reyes / Asesor de Informática y Telemática	Se diseña e implementa herramienta de ayuda para el formulario de Radicación en línea. http://www.cali.gov.co/publicaciones/oficina_de_atencion_al_ciudadano_pub
	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		35%	70%	100%		Se realiza el registro de los correos electrónicos de los peticionarios al momento de la radicación de las comunicaciones. Se remite mensaje automáticamente al peticionario informando el No. De radicado con el que ha sido registrada la comunicación presentada ante la administración.
Fortalecer los canales de atención.								
4.5	Atención a los ciudadanos a través de la línea 195 y 018000222195	2 informes estadísticos		35%	70%	100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se atienden 28.500 usuarios a través de la línea 195 y 018000222195
	Atención a los ciudadanos a través del chat asistido			35%	70%	100%		Se atienden 12.600 usuarios a través del Sistema de Chat Asistido.
	Radición de pqr's a través del portal web			35%	70%	100%		Se registran 9.970 raditaciones a través de la página web de la entidad
	Recepción de comunicaciones oficiales presentadas por los ciudadanos a la Administración Central Municipal de forma personalizada			35%	70%	100%		Se registran 226.594 comunicaciones oficiales en el Sistema de Gestión Documental ORFEO a través de los diferentes puntos de atención
	Atención a los ciudadanos a través del correo institucional contactenos			35%	70%	100%		Se atienden 2.700 usuarios a través del correo institucional contactenos@cali.gov.co

JPM

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación				RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
Promover la cultura de servicio al ciudadano.								
4.6	Realizar programas de capacitación y sensibilización para el Desarrollo de competencias y habilidades relacionadas con el servicio al ciudadano.	6 jornadas de capacitación		35%	70%	100%	Javier Mauricio Pachón / Secretario General Juan Fernando Reyes / Dirección de Desarrollo Administrativo	Se realizan jornadas de inducción tratando temas del manual de atención al usuario en: Secretaria General, Salud, Vivienda, Departamento Administrativo de Planeación, Subdirección de Impuestos y Rentas, Equipo Técnico de Gestión. Se gestiona y realiza jornada de capacitación con la Esap Mayo 29/2015 acta n°4111.0.14.12-013 Se gestiona capacitación con el Servicio Nacional de Aprendizaje para realización de jornadas sobre Comunicación Aseriva circular de convocatoria con radicado n° 2015411100011284 de Agosto 5 de 2015 Se realizan jornadas en el Salón Madera del Centro Cultural los días 7, 8, 9 y 14 de septiembre de 2015 Actas No. 4111,0,14,12-25, 4111,0,14,12-26 4111,0,14,12-27 4111,0,14,12-29 http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/con-%C3%A9xito-finaliza-taller-de-comunicaci%C3%B3n-asertiva Se realizan mesas de trabajo con servidores públicos y prestadores de servicios de las diferentes dependencias, los días 19, 21, 23, 26, 28, 29 y 30 de octubre de 2015. Actas No. 4111.0.14.12-016 / 17 / 18/ 19 / 20 / 21 / 22 http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/finaliza-jornada-de-talleres-atenci%C3%B3n-al-usuario http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/todos-somos-imagen-institucional http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/conozca-y-aplique-los-protocolos-de-atenci%C3%B3n-al-usuario http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/ventanilla-%C3%BAnica-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadano http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/lineamientos-del-proceso-atenci%C3%B3n-al-usuario
4.6	Difundir y promover la aplicación del Manual de Atención al Usuario	Publicación en el portal web, intranet		35%	70%	100%	Javier Mauricio Pachón / Secretario General	http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/%C2%BFqu%C3%A9-espera-el-ciudadano-del-servidor-p%C3%BAblico-0 http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/trabajo-con-transparencia http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/cada-tres-meses-hay-que-medir-la-percepci%C3%B3n-al-ciudadano http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/%C2%BFya-conoces-los-deberes-y-derechos-de-los-ciudadanos-seg%C3%BAn-e-manual-de-atenci%C3%B3n-al-usuario http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/%C2%BFya-conoces-los-protocolos-para-atenci%C3%B3n-personalizada http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/%C2%BFqu%C3%A9-espera-el-ciudadano-del-servidor-p%C3%BAblico-0 http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/%C2%BFc%C3%B3mo-podemos-mejorar-en-la-atenci%C3%B3n-al-ciudadano http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/participa-en-esta-encuesta http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/todos-podemos-ofrecer-un-excelente-servicio-al-ciudadano http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/el-ciudadano-merece-un-trato-digno http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/alcalde%C3%ADa-actualiza-su-manual-de-atenci%C3%B3n-al-usuario Preparación de jornadas de divulgación del proceso Atención al Usuario circular con radicado n° 2015411100014964 de Oct 1/2015 Se realizan mesas de trabajo con servidores públicos y prestadores de servicios de las diferentes dependencias, los días 19, 21, 23, 26, 28, 29 y 30 de octubre de 2015. Actas No. 4111.0.14.12-016 / 17 / 18/ 19 / 20 / 21 / 22 http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/finaliza-jornada-de-talleres-atenci%C3%B3n-al-usuario http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/todos-somos-imagen-institucional http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/conozca-y-aplique-los-protocolos-de-atenci%C3%B3n-al-usuario http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/ventanilla-%C3%BAnica-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadano

JPM

N°	ACTIVIDADES	METAS	Publicación	Actividades Realizadas			RESPONSABLES	ANOTACIONES
			ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
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	Publicar informes PQRS a través del portal para el fácil acceso de la comunidad	Publicación en el portal web		35%	70%	100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	Se realiza publicación del registro público de PQRS de la entidad correspondiente al primer y segundo trimestre del año. (enero a marzo de 2015) (Abril-junio 2015) http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/registro_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerenciass_pub Se realiza publicación del registro público de PQRS de la entidad correspondiente al tercer y cuarto trimestre del año. (julio-septiembre de 2015) (octubre-diciembre 2015)

EPW