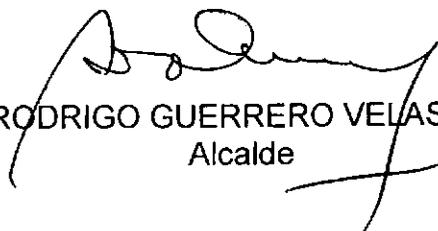




ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI



RODRIGO GUERRERO VELASCO
Alcalde

LEON DARIO ESPINOSA RESTREPO
Director Departamento Administrativo de Planeación

ANA MILENA CERON
Secretaría General

Enero de 2014



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DIRECCIÓN Y ELABORACIÓN

MARIA VIRGINIA JORDAN QUINTERO
Subdirectora Desarrollo Integral

LILIAM BARRERA MONTENEGRO
Departamento Administrativo de Planeación

MARIA ISABEL ORTEGA SOLANO
SANDRA PATRICIA PARRA ÑAÑEZ
Secretaría General

COLABORADORES,

JOHN HAROLD ARROYO VALENCIA
DIANA DEL MAR GOMEZ FERNANDEZ
BEATRIZ EUGENIA MONTOYA ORDOÑEZ

CON EL APOYO,

ANGELA MARIA HERRERA CALERO
ANGELICA MARIA PEREZ DIAZ
CARMEN YOLANDA CEBALLOS GONZALEZ
GYNNA CECILIA RIASCOS DELGADO
JORGE IVAN HOYOS MOLINA
LUZ STELLA VARGAS ANTE
MARGARITA GALVEZ CAICEDO
MARIANA GOMEZ JIMENEZ MONICA
GONZALEZ CORDOBA OSCAR
LIBARDO ROJAS RODRIGUEZ
RODRIGO ALONSO FIGUEROA MIRANDA



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

INTRODUCCION:

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, mediante el cual se señala: "Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano",.

Mediante el Decreto 2461 de 2012, se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 7, en el Parágrafo Transitorio, se establece lo siguiente: "Para el año 2013, las entidades tendrán como máximo plazo, para elaborar u homologar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 30 de abril de 2013".

De otra parte, el Decreto 2482 de 2012, establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión, en el artículo 3 del mismo decreto se señalan las Políticas de Desarrollo Administrativo, una de ellas es la *Política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano*, la cual contiene entre sus componentes o subtemas, el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

Complementario a la normatividad, la Secretaría de la Presidencia, el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública, publicaron el documento herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", cuya metodología incluye cuatro (4) Componentes autónomos e independientes, los cuales contienen lineamientos específicos dados por los entes rectores, así como la normatividad propia que le es aplicable a cada componente.

Frente al primer componente del Plan Anticorrupción, el Departamento Administrativo de Planeación llevó a cabo la capacitación en la Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo, durante la vigencia 2013, generando como producto final los Mapas de Riesgos de Corrupción de la Entidad, para ello se tomaron como punto de partida los lineamientos ofrecidos por el Modelo Estándar de Control Interno MECI en la Metodología de Administración de Riesgos de Gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

Sin embargo, se precisa que para los Riesgos de corrupción su análisis se desarrollara considerando los criterios definidos en guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"; por tal motivo la calificación de su probabilidad solo tendrá dos variables (Posible o Casi Seguro), y en el caso de la calificación del impacto será único (Catastrófico), para el tratamiento de los riesgos de corrupción las acciones van encaminadas a evitar o reducir los riesgos que puedan afectar la imagen o desempeño de la Entidad de acuerdo con los controles preventivos o correctivos que se establezcan.

A continuación se relacionan las acciones a realizar:

1. **Revisar el contenido del Mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con los insumos obtenidos en el año anterior:** 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.
2. **Aplicar la metodología para la Administración de Riesgos de Corrupción trabajada por la Entidad.** 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.
3. **Consolidar Mapa de Riesgos de Corrupción:** El Departamento Administrativo de Planeación debe consolidar el Mapa de Riesgos de los grupos de trabajo definidos como sensibles a la corrupción.
4. **Divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción al interior de la entidad:** Implementar estrategias de divulgación para el Mapa de Riesgos de Corrupción al interior de la Entidad.
5. **Realizar seguimiento de los Riesgos de Corrupción:** Cada líder de grupo identificado como sensible de corrupción genera un informe con corte al 31 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2014.
6. La oficina de Control Interno: realiza el seguimiento a través del rol independiente, información que será publica en la instancia del portal <http://www.cali.gov.co/cinterno/>.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

El segundo componente, corresponde a la Estrategia de racionalización de trámites. Esta Política viene siendo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites y las Altas Consejerías para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa y para la Gestión Pública y Privada, para desarrollar este componente se consideró la Guía para la Racionalización de Trámites, en la cual se definen cuatro fases: Identificación de Trámites, Priorización de Trámites, Racionalización de Trámites e Interoperabilidad, incorporado además los instrumentos diseñados por el DAFP para el desarrollo de cada una de las fases.

Para dar cumplimiento al segundo componente se realizarán las siguientes acciones:

1. **Lineamientos Generales:** Capacitar y asesorar a los representantes del Equipo Técnico de Gestión, Comité Antitrámites sobre la metodología para la identificación de Trámites y Servicios y en 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.
2. **Identificación de Trámites:** Actualizar la información del Formato de Inventario de Trámites y Servicios los cuales se revisaron y depuraron con los responsables de su ejecución en la Entidad.
3. **Revisión de los procesos:** Analizar aquellos trámites en los cuales no se evidencia diseño de formulario de solicitud y Diseñar y validar los formatos de solicitud que se requieran para los trámites analizados.
4. **Registrar en el SUIT - 3.0:** Aquellos Trámites y Servicios que hayan sido revisados, ajustados y aprobados por la Entidad, se registraran en el SUIT - 3.0 para revisión y aprobación del DAFP.
5. **Aplicar los instrumentos para la Simplificación de los Trámites y Servicios:** Atender los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

6. Reporte de la implementación: genera un informe con corte al 31 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, sobre los avances de la Estrategia Antitrámites.

El tercer componente, Rendición de Cuentas, se desarrolló en conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción y el Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, que señala que todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía y que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, respectivamente, además se considero el segundo componente de la Estrategia de Gobierno en Línea, que define la publicación de la Información, Acceso multicanal, la publicación de datos abiertos, elementos que son desarrollados a través del Plan de Acción de la Estrategia de Gobierno en Línea de la entidad.

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, se compromete a realizar un proceso permanente de Rendición de Cuentas informando a la ciudadanía y partes interesadas sobre las acciones adelantadas por la Administración Central Municipal, a mantener un dialogo abierto y transparente, realizando una amplia difusión a través de los diferentes canales de comunicación.

Con el propósito de brindar información permanente a la comunidad y partes interesadas, se dará cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea en especial al componente de Información, para así visibilizar la información de la entidad.

Además se implementaran espacios de Diálogo con la comunidad y partes interesadas, mediante el uso de herramientas tecnológicas, así como el uso de redes sociales, chat, sitio Web y el fortalecimiento de la Estrategia de Ciudadanos activos, que permitan conocer la gestión realizada por la Administración Central Municipal.

Las acciones propuestas para **Visibilizar la Información de la entidad son:**

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.
2. **Registro de noticias publicadas** en los siguientes medios que se monitorean diariamente por parte de la Alcaldía de Cali: PRENSA: El País, ADN,



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

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 Super, 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.

3. **Dar cumplimiento al Componente de Información:** Publicar la información en el sitio Web www.cali.gov.co, conforme al componente de Información de la Estrategia de Gobierno en Línea.
4. **Implementar espacios de Diálogo con la comunidad y partes interesadas.**
5. Realizar Consejos Comunitarios Radiales, como espacios de diálogo Alcaldía - comunidad y 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 Caleño y la comunidad.
6. **Incentivar a la comunidad para participar en la Rendición de Cuentas:** Capacitación a la comunidad a fin de darle herramientas para que se motive a la participación ciudadana y ejerza adecuadamente el control social.
7. **Realizar la rendición de Cuentas.** 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, entre otras estrategias que se consolidan en el anexo 3 Componente Rendición de Cuentas.

El cuarto y último componente, se ha desarrollado teniendo en cuenta las herramientas dispuestas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Asimismo se consideraron los siguientes componentes de la Estrategia de Gobierno en Línea, Transversal, de interacción, de Transacción,



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

Transformación y Democracia, los cuales se han desarrollado en el Plan de Acción de la Estrategia de Gobierno en Línea de la entidad.

La Administración Central Municipal se compromete a establecer un contacto permanente con la comunidad a través de la disposición de información de interés en el portal web de la entidad y tratara de incrementar el uso de los canales de atención, contribuyendo a mejorar el contacto con el ciudadano y la participación de este; estrategia acorde con los lineamientos dados por la Estrategia de Gobierno en Línea, el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

1. **Establecer un contacto permanente con la comunidad a través de la disposición de información de interés en el portal Web.** Publicar en el portal web información de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad y el tiempo de entrega de cada uno, además de la información definida por la Estrategia Antitrámites.
2. **Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios** que presta la Entidad a través de los diferentes canales de atención. Como un requisito fundamental para la mejora continua en la prestación del servicio.
3. **Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.** Diseñar estrategias para reconocer los conceptos que originan las PQRS presentadas por la ciudadanía, además de otros mecanismos que permitan reconocer estas necesidades.
4. **Fortalecer los canales de atención:** Incentivar la atención a los ciudadanos a través de la línea 195 y 018000, chat asistido, radicación de PQRS a través del portal web, la recepción de comunicaciones oficiales a través del canal presencial de forma ordenada aplicando el sistema de turnos (Digiturno).
5. **Promover la cultura de servicio al ciudadano:** Gestionar programas de capacitación y sensibilización para el Desarrollo de competencias y habilidades relacionadas con el servicio al ciudadano



SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA
FORMATO PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

MEDE01.05.02.18.P04.P01

VERSIÓN

1

FECHA APROBACIÓN

19/Nov/2013

MACROPRÓCESO: **Direccionamiento Estratégico**

PROCESO: **Planeación Institucional**

POLÍTICA: **Transparencia, participación y servicio al ciudadano**

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**

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE: **RODRIGO GUERRERO VELASCO - ALCALDE MUNICIPAL**

FIRMA DEL RESPONSABLE:

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO		
1 PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.																				
1.1	Revisar el contenido del Mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con los insumos obtenidos en el año anterior	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														Mapa de Riesgos de Corrupción revisado por cada uno de los grupos definidos por la Entidad (Direccionamiento Estratégico / Talento Humano / Financiero / Contratación / Información y Documentación / Investigación y Sanción / Trámites y Servicios)	Mapa de Riesgos de Corrupción revisado por grupos de trabajo.	7	Líder de cada uno de los grupos de trabajo seleccionados
1.2	Aplicar la metodología para la Administración de Riesgos de Corrupción trabajada por la Entidad.	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.														Formulación del Mapa de Riesgos de Corrupción en cuanto a: Direccionamiento Estratégico / Talento Humano / Financiero / Contratación / Información y Documentación / Investigación y Sanción / Trámites y Servicios	Módulos Metodológicos Entregados	7	Líder de cada uno de los grupos de trabajo seleccionados
1.3	Consolidar Mapa de Riesgos de Corrupción	Consolidar el Mapa de Riesgos de los grupos de trabajo definidos como sensibles a la corrupción.	1 Mapa de Riesgos de Corrupción Consolidado.														Formato Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado.	Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad	1	Equipo de Planeación - Grupo de calidad
1.4	Publicar Mapa de Riesgos de Corrupción	Publicar el Mapa de Riesgos de los grupos definidos como sensibles a la corrupción.	1 Mapa de Riesgos de Corrupción Publicado.														Constancia de Publicación del Mapa de Riesgo.	Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad Publicado	1	Equipo de Planeación - Grupo de calidad
1.5	Divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción al interior de la entidad.	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														Mapa de Riesgos de corrupción divulgado al Equipo Técnico de Gestión	Integrantes del Equipo Técnico de Gestión con conocimiento en el Mapa de Riesgos de Corrupción	17	Equipo de Planeación - Grupo de calidad
1.6	Realizar seguimiento de los Riesgos de Corrupción	Cada líder de grupo identificado como sensible de corrupción genera un informe con corte el 31 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.	3 informes de seguimiento reportados de acuerdo con los lineamientos establecidos por el DAPM.														Informes de seguimiento por líder del grupo definido como sensible de corrupción.	Informes de Seguimiento por cada grupo en tres cortes	21	Líder de cada uno de los grupos de trabajo seleccionados
1.7	Consolidar los seguimientos a los riesgos de corrupción de la Entidad.	Elaborar el informe consolidado por el Departamento Administrativo de Planeación.	3 informes de seguimiento y avance de los riesgos de corrupción.														Informe de evaluación consolidado.	Informe de seguimiento consolidado por cada corte	3	Equipo de Planeación - Grupo de calidad
2 SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Antitrámites.																				
2.1	Lineamientos Generales	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.														Informe general de la capacitación, con respectivos avances y oportunidades de mejora.	Informe general de la capacitación, con respectivos avances y oportunidades de mejora.	1	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal



SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA
FORMATO PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

MEDE01.05.02.18.P04.F01

VERSIÓN

1

FECHA APROBACIÓN

19/feb/2013

MACROPROCESO: Dirección Estratégica

PROCESO: Planeación Institucional

POLÍTICA: Transparencia, participación y servicio al ciudadano

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

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE: RODRIGO GUERRERO VELASCO - ALCALDE MUNICIPAL

FIRMA DEL RESPONSABLE:

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO			
2.2	Lineamientos Generales	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 SUII - 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 SUII - Versión 3.0														Informe general de la capacitación, con respectivos avances y oportunidades de mejora.	Informe general de la capacitación, con respectivos avances y oportunidades de mejora.	1	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	
2.3	Identificación de Trámites	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.														Trámites y Servicios revisados y depurados.	Número de Trámites y de Servicios revisados y depurados / Total de Trámites y de Servicios identificados	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	
		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.															Formato de Inventario de Trámites y Servicios actualizado y consolidado.	Formato de Inventario de Trámites y Servicios actualizado y consolidado.	1	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal
		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.															Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios documentados y revisados	Número de Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios documentados y revisados / Total de Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios identificados	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal
2.4	Revisión de los procesos	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.														Procesos y procedimientos de los Trámites y Servicios documentados, revisados y validados.	Procesos y procedimientos de los Trámites y Servicios documentados, revisados y validados / Procesos y procedimientos de los Trámites y Servicios identificados	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	
		Analizar aquellos trámites en los cuales no se evidencia 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.															Formatos de solicitud de Trámites y Servicios revisados y validados.	Formatos de solicitud de Trámites y Servicios revisados y validados / Formatos de solicitud de Trámites y Servicios diseñados	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal
2.5	Análisis normativo	Realizar el análisis jurídico de los aportes legales de cada uno de los Trámites y Servicios identificados en la Entidad.	70% de los Trámites y Servicios existentes ajustados a la norma.														Trámites y Servicios existentes ajustados a la norma.	Trámites y Servicios ajustados a la norma / Trámites y Servicios identificados	100%	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	
2.6	Registrar en el SUII - 3.0	Aquellos Trámites y Servicios que hayan sido revisados, ajustados y aprobados por la Entidad, se registrarán en el SUII - 3.0 para revisión y aprobación del DAFP.	70% de los Trámites y Servicios documentados y validados registrados en el SUII - 3.0														Trámites y Servicios registrados en el SUII - 3.0	Trámites y Servicios registrados en el SUII - 3.0 / Trámites y Servicios identificados	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	
2.7	Brindar asesoría y acompañamiento en temas relacionados con Trámites y Servicios.	Reforzar los temas relacionados con Trámites y Servicios cuando las dependencias lo demandan y/o cuando existan debilidades en los mismos.	Atender al 100% de las solicitudes de asesoría y acompañamiento.														Solicitudes de asesoría y acompañamiento.	Solicitudes de asesoría y acompañamientos atendidas / Solicitudes de asesoría y acompañamiento radicadas	100%	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	



SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA
FORMATO PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

MEDE01.05.02.18.P04.F01

VERSIÓN

1

FECHA
APROBACIÓN

19/abr/2013

MACROPROCESO: Direccionamiento Estratégico	NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE: RODRIGO GUERRERO VELASCO - ALCALDE MUNICIPAL
PROCESO: Planeación Institucional	FIRMA DEL RESPONSABLE:
POLÍTICA: Transparencia, participación y servicio al ciudadano	
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	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO		
2.8	Diagnóstico de los Trámites a intervenir	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.	100% de los Formatos Ficha Técnica de Indicadores diligenciados y validados para medir la eficacia y eficiencia de los Trámites y Servicios.														Formatos Ficha Técnica de Indicadores diligenciados y validados para medir la eficacia y eficiencia de los Trámites y Servicios / Formatos Ficha Técnica de Indicadores identificados para medir la eficacia y eficiencia de los Trámites y Servicios	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	
2.8	Diagnóstico de los Trámites a intervenir	Cada líder deberá identificar, analizar peticiones, quejas, y reclamos presentados 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 presentados por los usuarios durante la ejecución del trámite y Servicios y Hallazgos y No conformidades de los mismos, identificadas y analizadas.														Peticiones, quejas, y reclamos presentados por los usuarios durante la ejecución del trámite y Servicios y Hallazgos y No conformidades de los mismos, identificadas y analizadas.	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	
		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.															Informe general de la capacitación, con respectivos avances y oportunidades de mejora.	1	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal
		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.															Matrices de Valoración para la priorización de Trámites y Servicios a intervenir por dependencia.	14	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal
		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.															Formato Matriz de Valoración para priorización de Trámites y Servicios a intervenir consolidado.	1	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal
		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.															Formato de Cronograma de actividades para la priorización de Trámites a intervenir.	1	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal



SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA
FORMATO PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

MEDE01.05.02.18.P04.F01

VERSIÓN

1

FECHA APROBACIÓN

18/abr/2013

MACROPRÓCESO: Dirección Estratégico

PROCESO: Planeación Institucional

POLÍTICA: Transparencia, participación y servicio al ciudadano

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

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE: RODRIGO GUERRERO VELASCO - ALCALDE MUNICIPAL

FIRMA DEL RESPONSABLE:

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO			
2.8	Diagnóstico de los Trámites a intervenir	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.														Informe general de la capacitación, con respectivos avances y oportunidades de mejora.	Informe de capacitación.	1	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	
		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.															Formatos de Cronograma de actividades para la priorización de Trámites a intervenir por dependencia diligenciados y validados.	Formatos de Cronograma de actividades para la priorización de Trámites a intervenir por dependencia diligenciados / Formatos Matriz de Valoración para priorización de Trámites y Servicios a intervenir entregados.	14	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal
		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.															Formato Cronograma de actividades para la priorización de Trámites a intervenir consolidado.	Formato Cronograma de actividades para la priorización de Trámites a intervenir consolidado.	1	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal
2.9	Realizar la reunión con el grupo Antitrámites	Realizar las reuniones bimensuales con el Grupo Antitrámites para adelantar las actividades de la Estrategia Antitrámites.	Realizar seis (6) reuniones bimensuales con el Grupo Antitrámites para adelantar las actividades de la Estrategia Antitrámites.														Realizar seis (6) reuniones bimensuales con el Grupo Antitrámites para adelantar las actividades de la Estrategia Antitrámites.	Reuniones realizadas con el Grupo Antitrámites para adelantar las actividades de la Estrategia Antitrámites / Reuniones programadas con el Grupo Antitrámites para adelantar las actividades de la Estrategia Antitrámites.	6	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	
2.10	Aplicar los instrumentos para la Simplificación de los Trámites y Servicios	- 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. - Implementar el Formato Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios por parte de las 14 dependencias.	15 dependencias capacitadas para el manejo del Formato Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios.														15 dependencias capacitadas para el manejo del Formato Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios.	Número de dependencias capacitadas para el manejo del Formato Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios / Total de dependencias convocados a la capacitación para el manejo del Formato Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios	100%	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	
		- Consolidar el Formato Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios reportado por las 16 dependencias. - Disponer de formatos de solicitud de Trámites y Servicios disponibles para descarga. - Disponer de formatos de solicitud de Trámites y Servicios disponibles para diligenciamiento totalmente en línea.	14 Formatos Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios aplicados por las dependencias.															14 Formatos Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios aplicados por las dependencias.	Formatos Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios diligenciados / Total de Formatos Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios entregados.	14	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal
2.12	Aplicar los instrumentos para la Eliminación de los Trámites y Servicios	- Disponer de Certificaciones y constancias de Trámites y Servicios disponibles en línea. - Revisar y ajustar la información en el SUII.	1 Formato Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios consolidado.														Formato Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios consolidado.	Formato Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios consolidado.	1	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	



SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA
FORMATO PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

MEDED1.05.02.18.P04.F01

VERSIÓN

1

FECHA APROBACIÓN

18/abr/2013

MACROPROCESO: **Direccionamiento Estratégico**

PROCESO: **Planeación Institucional**

POLÍTICA: **Transparencia, participación y servicio al ciudadano**

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**

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE: **RODRIGO GUERRERO VELASCO - ALCALDE MUNICIPAL**

FIRMA DEL RESPONSABLE:

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO				
2.13	Aplicar los instrumentos para la Optimización de los Trámites y Servicios		1 Informe de revisión y ajuste de la información registrada en el SUII														Informe de revisión y ajuste de la información registrada en el SUII	Informe de revisión y ajuste de la información registrada en el SUII	1	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal		
2.14	Aplicar los instrumentos para la Automatización de los Trámites y Servicios	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Implementar el Formato Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios por parte de las 14 dependencias. - Consolidar el Formato Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios reportado por las 18 dependencias. - Disponer de formatos de solicitud de Trámites y Servicios disponibles para descarga. - Disponer de formatos de solicitud de Trámites y Servicios disponibles para diligenciamiento totalmente en línea. - Disponer de Certificaciones y constancias de Trámites y Servicios disponibles en línea. - Revisar y ajustar la información en el SUII. 	80% de los formatos de solicitud de Trámites y Servicios disponibles para descarga.													Formatos de solicitud de Trámites y Servicios disponibles para descarga.	Formatos de solicitud de Trámites y Servicios disponibles para descarga / Total de Formatos de solicitud de Trámites y Servicios documentados.	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal			
			5% de los formatos de solicitud de Trámites y Servicios disponibles para diligenciamiento totalmente en línea.																Formatos de solicitud de Trámites y Servicios disponibles para diligenciamiento totalmente en línea.	Formatos de solicitud de Trámites y Servicios disponibles para diligenciamiento totalmente en línea / Total de Formatos de solicitud de Trámites y Servicios documentados.	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal
			5% de Certificaciones y constancias de Trámites y Servicios disponibles en línea.																	Certificaciones y constancias de Trámites y Servicios disponibles en línea.	Certificaciones y constancias de Trámites y Servicios disponibles en línea / Total de Certificaciones y constancias de Trámites y Servicios documentados.	100%
2.15	Aplicar los instrumentos para la Interoperabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar las acciones definidas en el Plan de Acción Gobierno en línea, encaminadas a facilitar el intercambio de información entre entidades. - Establecer propuestas de mejora. - Generar Informe de gestión para el Comité GELT. 	1 Informe de gestión para el Comité GELT.														Informe de gestión para el Comité GELT.	Informe de gestión para el Comité GELT.	1	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal		
2.16	Verificar la viabilidad de establecer convenios interadministrativos para la mejora de Trámites y Servicios.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer contacto con entidades del orden Nacional, Departamental. - Establecer contacto con entidades descentralizadas. - Establecer contacto con partes interesadas 	Concertar mesas de trabajo con delegados de la Cámara de Comercio de Cali y Registraduría Nacional del Estado Civil														Concertar mesas de trabajo con delegados de la Cámara de Comercio de Cali y Registraduría Nacional del Estado Civil	Concertar mesas de trabajo con delegados de la Cámara de Comercio de Cali y Registraduría Nacional del Estado Civil	3	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal		



SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA
FORMATO PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

MEDE01.05.02.18.P04.F01

VERSION

1

FECHA APROBACIÓN

19/Nov/2013

MACROPROCESO: Direccionalismo Estratégico	NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE: RODRIGO GUERRERO VELASCO - ALCALDE MUNICIPAL
PROCESO: Planeación Institucional	
POLÍTICA: Transparencia, participación y servicio al ciudadano	
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	FIRMA DEL RESPONSABLE:

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO				
2.17	Elaborar informe el cual deberá contener los beneficios de la implementación de las fases de la racionalización.	En documento debe contener: - Beneficios de la implementación de las Fases de Racionalización - Identificar las experiencias exitosas durante la racionalización de Trámites, con el fin de determinar si puede presentarse como caso éxito para registrarlo en el Banco de éxito del DAFP.	1 Informe el cual deberá contener los beneficios de la implementación de las fases de la racionalización.															Informe al cual deberá contener los beneficios de la implementación de las fases de la racionalización.	Informe el cual deberá contener los beneficios de la implementación de las fases de la racionalización.	1	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	
2.18	Monitoreo y Evaluación	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.															Indicadores de medición para realizar seguimiento a las acciones contenidas en el componente de la Estrategia Antitrámites formulados.	Indicadores de medición para realizar seguimiento a las acciones contenidas en el componente de la Estrategia Antitrámites formulados.	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	
2.19	Esquema de monitoreo y evaluación	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.															Informes de seguimiento a las acciones contenidas en el componente de la Estrategia Antitrámites por dependencia.	Informes de seguimiento a las acciones contenidas en el componente de la Estrategia Antitrámites por dependencia.	14	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	
2.2	Reporte de la implementación	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 16 dependencias.															Informes de implementación generados por los líderes de los procesos que tiene Trámites y Servicios entregados por las 16 dependencias.	Informes de implementación generados por los líderes de los procesos que tiene Trámites y Servicios entregados por las 16 dependencias.	14	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal	
		Generar Informe de avance de la Estrategia Antitrámites	1 Informe de avance de la Estrategia Antitrámites.																Informe de avance de la Estrategia Antitrámites.	Informe de avance de la Estrategia Antitrámites.	1	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal
		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																	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	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	1
2.3	Realizar Benchmarking con otras entidades públicas de orden nacional, departamental y territorial.	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															Informe de experiencias exitosas de otras entidades para comparar la implementación del componente	Informe de experiencias exitosas de otras entidades para comparar la implementación del componente	1	León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	



SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA
FORMATO PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

MEDE01.05.02.18.P04.F01

VERSIÓN

1

FECHA APROBACIÓN

19/feb/2013

MACROPROCESO: Dirección Estratégico

PROCESO: Planeación Institucional

POLÍTICA: Transparencia, participación y servicio al ciudadano

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

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE: RODRIGO GUERRERO VELASCO - ALCALDE MUNICIPAL

FIRMA DEL RESPONSABLE:

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO			
3	Tercer Componente: Rendición de cuentas																				
3.1	Componentes:																				
3.1.1	Visibilizar la información de la entidad	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)															Noticias que se entregan en la mañana a manera de Boletín de Prensa y en horas de la tarde, mediante un Avance Informativo	No. de notas producidas	3.500 contenidos noticiosos	Harold Jiménez Alarcón Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
3.1.1	Visibilizar la información de la entidad	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, O'hubo, La República, El Espectador, Portafolio y El Cafeño. RADIO: Cómo Amaneció Cali, Caracol Radio (La Básica), Noticias de Calidad, Radio Super, RCN Radio, Cartas Sobre la Mesa, Noticiero Popular, Noticiero Todelar, Noticiero Relámpago, Radio Planeta, La W, La Luciérnaga, La Calle y Oye Cali. TELEVISIÓN: Cali TV, 90 Minutos, Noti 5, Más Pacífico, Noticias RCN, Noticias Caracol y Web Noticias.	18.000 noticias de la Alcaldía publicadas al año en los medios masivos más importantes de la ciudad (1.500 al mes en promedio)															Noticias relacionadas publicadas en medios masivos sobre la gestión de la administración, sus avances, proyectos, medidas de control y logros, como también las quejas y reclamos de la comunidad caleña y los puntos de vista de editorialistas, concejales, gremios y sectores de opinión entre otros.	Número de Noticias Publicadas	18.000 noticias publicadas en medios masivos	Harold Jiménez Alarcón Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
	Dar cumplimiento al Componente de Información.	Revisar los requerimientos del Manual 3.1 en el componente de Información y dar lineamientos a las Dependencias para la actualización de las instancias																Informe de requisitos del componente de Información e Identificación de responsables.	Número	1 Informe	Comité Gobierno en Línea y Antirrámites
		Aplicar el Instrumento de Autoevaluación del Componente de Información.	Actualizar las instancias del portal en el componente de información															Informe de autoevaluación de 17 dependencias	Número	17 informes	
		Publicar la información en el sitio Web www.cali.gov.co, conforme al componente de Información de la Estrategia de Gobierno en Línea.																	Actualización de la Información en las diferentes instancias de la página Web de la Alcaldía.	No. de instancias actualizadas/No de instancias actualizar	
3.1.2	Implementar espacios de Diálogo con la comunidad y partes interesadas	Realizar Consejos Comunitarios Radiales, como espacios de diálogo Alcaldía- comunidad	12 Consejos Comunitarios Radiales															Espacios en directo en las emisoras más escuchadas de la ciudad en los que el Alcalde y miembros del Gabinete atienden inquietudes de la comunidad y presentan los pormenores de los proyectos de la Alcaldía	No. de consejos radiales realizados	12 Consejos Comunitarios Radiales	Harold Jiménez Alarcón Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
		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	120 reuniones preparatorias de dichos consejos.															Selección y priorización de necesidades de la comunidad y de los recursos de la Administración a través de las diferentes Dependencias, para financiar las opciones de respuesta requeridas por la población	Reuniones Ejecutadas/ reuniones Programadas	%	Arabella Rodríguez Velasco - Asesora de Participación
		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 Caleño y la comunidad.	12 consejos comunitarios																Acuerdo de gestión y ejecución de obras y programas por parte del Municipio con base en las demandas comunitarias.	Consejos comunitarios realizados/ consejos comunitarios programados	%



SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA
FORMATO PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

MEDE01.05.02.18.P04.F01

VERSIÓN:

1

FECHA APROBACIÓN:

19/abr/2013

MACROPROCESO: Dirección Estratégico	NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE: RODRIGO GUERRERO VELASCO - ALCALDE MUNICIPAL
PROCESO: Planeación Institucional	FIRMA DEL RESPONSABLE:
POLÍTICA: Transparencia, participación y servicio al ciudadano	
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	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO		
3.1.3	Incentivar la Rendición de Cuentas	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		■												Acla de reunión.	Número	1 acta	María Virginia Jordán Quintero Subdirectora de Desarrollo Integral - Departamento Administrativo de Planeación Municipal
3.1.4	Incentivar a la comunidad para participar en la Rendición de Cuentas	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		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Ciudadanos capacitados en mecanismos de participación ciudadana y control social	Capacitaciones ejecutadas / capacitaciones programadas	%	Arabella Rodríguez Velasco - Asesora de Participación
3.2	La rendición de Cuentas.	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														Audiencia pública realizada	Número	1 audiencia de rendición de cuentas	Harold Jiménez Alarcón Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
		Realizar un evento de rendición de cuentas	1 evento														Realizar un evento de rendición de cuentas	Número	1 evento de rendición de cuentas	Harold Jiménez Alarcón Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
		Realizar Twitcam para permitir la interacción de la comunidad con la entidad en temas identificados de interés ciudadano	2 Twitcam anuales								■							2 Twitcam anuales para permitir la interacción de la comunidad con la entidad en temas identificados de interés ciudadano	Número	2 Twitcam
3.3	Ruta de la Rendición de Cuentas	Recopilación de información sobre cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo en la vigencia 2013	1 Informe Técnico		■												Entrega del documento que evidencia el cumplimiento de las metas proyectadas en el Plan de Desarrollo para la vigencia 2013	Número	1 Informe Técnico	María Virginia Jordán Quintero Subdirectora de Desarrollo Integral - Departamento Administrativo de Planeación Municipal
		Publicación informe de Rendición de Cuentas vigencia 2013	1 informe de gestión publicado			■											Publicación del informe de gestión que condensa el documento técnico entregado por Planeación en un lenguaje claro y con imágenes que faciliten la comprensión del ciudadano (Publicado el 11 de marzo en la página web www.cali.gov.co)	Número	1 Informe de Gestión publicado	Harold Jiménez Alarcón Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
		Recepción de preguntas de participación ciudadana	1 aplicativo web funcionando														Aplicativo Web que facilita la recepción y trámite de la participación ciudadana en el marco de la audiencia pública de Rendición de Cuentas	No. de días del aplicativo / No. de preguntas radicadas	%	Roberto Reyes - Asesor de Informática y Telemática
4	ESTRATEGIA/COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO																			
4.1	Establecer un contacto permanente con la comunidad a través de la disposición de información de interés en el portal web	Publicar en el portal web información de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad y el tiempo de entrega de cada uno. Publicar en el portal web los requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.	Publicación de información actualizada en página web (Atención al Ciudadano)														Publicación realizada	Número	1	Ana Milena Cerón - Secretaria General León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal



SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA
FORMATO PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

MEDE01.05.02.18.P04.F01

VERSIÓN

1

FECHA APROBACIÓN

19/abr/2013

MACROPROCESO: **Direccionamiento Estratégico**

PROCESO: **Planeación Institucional**

POLÍTICA: **Transparencia, participación y servicio al ciudadano**

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**

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE: **RODRIGO GUERRERO VELASCO - ALCALDE MUNICIPAL**

FIRMA DEL RESPONSABLE:

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO			
4.1	Establecer un contacto permanente con la comunidad a través de la disposición de Información de interés en el portal web	Revisar y actualizar periódicamente el link "Preguntas frecuentes" del Portal Web	Actualización bimestral														Revisión - Actualización realizada	Número	6	Ana Milena Cerón - Secretaria General	
		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.															Publicación realizada	Número	10 publicaciones	Ana Milena Cerón - Secretaria General
		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 Integreña *Distribución de volantes en 9 comunas de la ciudad															Distribución de afiches a dependencias externas	Número	14 afiches instalados	Ana Milena Cerón - Secretaria General
4.2	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad a través de los diferentes canales de atención	Generar y publicar Informe de satisfacción de usuario	3 informes de medición de la satisfacción del usuario													Informe generado y publicado	Número	3	Ana Milena Cerón - Secretaria General León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal		
4.3	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Diseñar estrategia para reconocer los conceptos que originan las pqr's presentadas por la ciudadanía	2 informes estadísticos													Conceptos identificados por dependencia	Número	1 listado de conceptos	Ana Milena Cerón - Secretaria General León Darío Espinosa Restrepo - Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal		
		Aplicar la estrategia definida para registrar los conceptos que originan las pqr's presentadas por la ciudadanía														Pqr's clasificadas por concepto	No. de pqr's clasificadas / No. de pqr's radicadas	100%	Ana Milena Cerón - Secretaria General		
		Generar informe estadístico de los conceptos que originan las pqr's presentadas por la ciudadanía														Informe	Número	1	Ana Milena Cerón - Secretaria General		
4.4	Fortalecer los canales de atención	Atención a los ciudadanos a través de la línea 185 y 018000	2 informes estadísticos														Número	1	Ana Milena Cerón - Secretaria General		
		Atención a los ciudadanos a través del chat asistido														Número	1				
		Radicación de pqr's a través del portal web															Número	1			
		Recepción de comunicaciones oficiales a través del canal presencial de forma ordenada aplicando el sistema de turnos (diálogo)															Número	1			
4.5	Promover la cultura de servicio al ciudadano	Gestionar programas de capacitación y sensibilización para el desarrollo de competencias y habilidades relacionadas con el servicio al ciudadano.	6 jornadas de capacitación (2 por mes)												Servidores públicos capacitados	Número	6	Ana Milena Cerón - Secretaria General Alfonso Otoya - Dirección de Desarrollo Administrativo			



SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA
FORMATO PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

MEDE01.05.02.18.P04.P01

VERSIÓN

1

FECHA
APROBACIÓN

19/Nov/2013

MACROPROCESO: Dirección Estratégica

PROCESO: Planeación Institucional

POLÍTICA: Transparencia, participación y servicio al ciudadano

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

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE: RODRIGO GUERRERO VELASCO - ALCALDE MUNICIPAL

FIRMA DEL RESPONSABLE:

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO		
4.6	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	Publicar informes PQRS a través del portal para el fácil acceso de la comunidad	Publicación en el portal web														Publicación realizada	Número	2	Ana Milena Cerón - Secretaría General
4.7	Disponer de un registro público de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Publicar informes de atención al ciudadano a través del portal para el fácil acceso de los entos de control	Publicación en el portal web														Publicación realizada	Número	2	

EMV