



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

---

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL  
CIUDADANO  
DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI

---

RODRIGO GUERRERO VELASCO  
Alcalde

LEON DARIO ESPINOSA RESTREPO  
Director Departamento Administrativo de Planeación

JAVIER MAURICIO PACHON  
Secretaría General

Enero de 2015



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



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

## **INTRODUCCION:**

La Administración Central de la Alcaldía Santiago de Cali, desde la expedición del Decreto 2461 de 2012 que se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, ha publicado el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 30 de abril de 2013”, con el propósito de presentar ante los ciudadanos, partes interesadas, usuarios y beneficiarios, la identificación de los riesgos de corrupción que pueden llegar afectar los diferentes procesos, para ello se ha formulado el mapa de riesgos de corrupción estableciendo las medidas concretas para mitigar esos riesgos.

Es necesario precisar, que los Riesgos de corrupción se identifican porque pueden en algún momento presentarse, la entidad los identifica para evitar que se presenten y en caso de presentarse todas las medidas inmediatas eliminar las causas que puedan llegar a generar dicho riesgos.

Frente al segundo componente relacionado con la Estrategia Antitrámites, el Departamento de Planeación ha venido liderando la estrategia con la participación de los servidores públicos y contratistas de las diferentes dependencias, además de la asesoría permanente del 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, la Administración Central del Municipio Santiago de Cali, está comprometida con esta estrategia con el propósito de brindar información clara al ciudadano, mejorar el clima de negocios, y facilitar la atención a los ciudadanos mediante la disposición de información en línea.

El tercer componente, Rendición de Cuentas, se desarrolló e 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.



**ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI**

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 diálogo 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, con el propósito de visibilizar la información de la entidad.

Además se implementarán 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.

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, 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 Pública y tratar de incrementar mayor uso de nuestros 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.



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

MEDE01.05.02.18.P04.F01

VERSIÓN

2

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA

27/ene/2015

**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:** *[Firma]*  
**Vigencia:** 2015

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		
<b>1 PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.</b>																				
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)	Número	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 Dirección Estratégico / Talento Humano / Financiero / Contratación / Información y Documentación / Investigación y Sanción / Trámites y Servicios	Número	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.	Número	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.	Número	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	Número	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 al 31 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.	3 Informes de seguimiento reportados de acuerdo con los lineamientos establecidos por el DAPM.														Informes de seguimiento por líder del grupo definido como sensible de corrupción.	Número	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.	Número	3	Equipo de Planeación - Grupo de calidad
<b>2 SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Antitrámites.</b>																				
2.1	Lineamientos Generales	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														Informe general de la capacitación.	Número de dependencias capacitadas sobre la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad / Total de dependencias convocadas a la capacitación sobre la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad	1	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal

*[Firma]*  
M. J. S.

*[Firma]*  
M. J. S.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

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

PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

MEDE01.05.02.18.P04.F01

VERSIÓN

2

FECHA DE ENTRADA  
EN VIGENCIA

27/ene/2015

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 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.													Informe general de la capacitación.	Número de dependencias capacitadas sobre el diligenciamiento de los diferentes instrumentos metodológicos (formatos) empleados para la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad / Total de dependencias convocadas a la capacitación sobre el diligenciamiento de los diferentes instrumentos metodológicos (formatos) empleados para la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad.	1	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal		
2.3	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.													Plan de Trabajo para la implementación de la Estrategia Antitrámites	Número	1	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios		
		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.														Trámites y Servicios revisados y depurados.	Número de Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios revisados y depurados / Total de Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios identificados.	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	
		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.															Formato de Inventario de Trámites y Servicios actualizado y consolidado con la información que haya sido entregada por las dependencias responsables.	Número	1	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal Todas las 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.															Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios documentados.	Número de Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios documentados / Total de Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios identificados.	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios
		Revisar los Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios entregados por las dependencias.	Cien por ciento (100%) de Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios revisados.															Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios revisados.	Número de Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios revisados / Total de Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios entregados.	100%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal
2.4	Revisión de los procesos y procedimientos.	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.													Procedimientos relacionados con los Trámites y Servicios documentados.	Procedimientos relacionados con los Trámites y Servicios documentados / Procedimientos relacionados con los Trámites y Servicios identificados.	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios		
		Revisar los procedimientos entregados por las dependencias.	Cien por ciento (100%) de los procedimientos relacionados revisados.														Procedimientos relacionados con los Trámites y Servicios documentados, revisados.	Procedimientos relacionados con los Trámites y Servicios revisados / Procedimientos relacionados con los Trámites y Servicios documentados	100%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	
2.5	Análisis normativo.	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.													Trámites y Servicios existentes ajustados a la norma.	Trámites y Servicios ajustados a la norma / Trámites y Servicios identificados	100%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal		

*Handwritten signature*

*Handwritten initials*



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		
2.6	Registrar Trámites y Servicios en el SUIIT - 3.0	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													Trámites y Servicios registrados en el SUIIT 3.0	Trámites y Servicios registrados en el SUIIT - 3.0 / Trámites y Servicios Identificados	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	
		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														Informe de revisión de la Información registrada en el SUIIT 3.0	Número	2	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal
2.7	Brindar asesoría y acompañamiento en temas relacionados con la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad.	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.													Solicitudes de asesoría y acompañamiento atendidas.	Solicitudes de asesorías y acompañamientos atendidas / Solicitudes de asesoría y acompañamiento radicadas	100%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	
2.8	Seguimiento a la Implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad.	Realizar informe de seguimiento a las actividades realizadas para la implementación de la Estrategia Antitrámites por dependencia.	Tres (3) Informes de Seguimiento.													Informes de Seguimiento y/o Actas de reunión.	Número	3	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	
		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.														Informes de Seguimiento.	Número	3	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal
2.9	Diagnóstico de los Trámites y Servicios a intervenir.	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.													Fichas Técnicas de Indicadores diligenciadas para medir la eficacia y eficiencia de los Trámites y Servicios.	Fichas Técnica de Indicadores diligenciadas para medir la eficacia y eficiencia de los Trámites y Servicios / Fichas Técnicas de Indicadores Identificados para medir la eficacia y eficiencia de los Trámites y Servicios	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	
2.9	Diagnóstico de los Trámites y Servicios a intervenir.	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.													Fichas Técnicas de Indicadores revisadas para medir la eficacia y eficiencia de los Trámites y Servicios.	Fichas Técnica de Indicadores revisadas para medir la eficacia y eficiencia de los Trámites y Servicios / Fichas Técnicas de Indicadores diligenciadas para medir la eficacia y eficiencia de los Trámites y Servicios.	100%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	
		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.														Informe general de la capacitación.	Número de dependencias capacitadas sobre el diligenciamiento del Formato Matriz de Valoración para priorización de Trámites y Servicios a intervenir / Total de dependencias convocadas a la capacitación sobre el diligenciamiento del Formato Matriz de Valoración para priorización de Trámites y Servicios a intervenir.	1	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal
		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.														Matrices de Valoración para la Priorización de Trámites y Servicios a intervenir por dependencia.	Matrices de Valoración para Priorización de Trámites y Servicios a intervenir entregadas / Matrices de Valoración para Priorización de Trámites y Servicios a intervenir identificadas	13	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios

*Handwritten signature and initials*





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			
		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.														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.	Número	1	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	
2.10	Realizar la reunión con el grupo Antitrámites	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.														Realizar cuatro (4) reuniones trimestrales 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.	4	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	
2.11	Evaluar estrategias aplicables para la Racionalización de Trámites y Servicios.	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.														Informe general de la capacitación.	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	1	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	
2.11	Evaluar estrategias aplicables para la Racionalización de Trámites y Servicios.	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.														Planes de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios aplicados por las dependencias.	Formatos Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios entregados / Total de Formatos Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios Identificados.	13	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	
		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.															Formato Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios consolidado.	Número	1	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal
2.12	Aplicar los instrumentos para la Interoperabilidad.	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.														Formatos de encadenamiento de Trámites y de Servicios documentados.	Formatos de encadenamiento de Trámites y de Servicios documentados / Formatos de encadenamiento de Trámites y de Servicios Identificados.	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	
		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.															Formatos de encadenamiento de Trámites y de Servicios revisados.	Formatos de encadenamiento de Trámites y de Servicios revisados / Formatos de encadenamiento de Trámites y de Servicios documentados.	100%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal
		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.															Formatos de encadenamiento de Trámites y servicios actualizados y consolidados.	Número	2	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal
3	Tercer Componente: Rendición de cuentas																				

M. J. J.





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

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

PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

MEDE01.05.02.18.P04.F01

VERSIÓN

2

FECHA DE ENTRADA  
EN VIGENCIA

27/ene/2015

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	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.	Tres mil quinientos (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	Número	3.500 contenidos noticiosos	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	
		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.														Jornadas de presencia de gobierno en las comunas bajo el nombre "Alcaldía en tu barrio", con el fin de evidenciar obras ejecutadas y gestión realizada	Número	6 jornadas al año	Arabella Rodríguez Velasco - Asesora de Participación
		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.														Feña Informativa en la que cada Dependencia presenta y explica a una comuna sus proyectos, trámites y servicios	Número	6 jornadas al año	Arabella Rodríguez Velasco - Asesora de Participación
		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.	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)														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	16.500 noticias publicadas en medios masivos	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
3.1.2	Dar cumplimiento al Componente de Información.	Revisar los requerimientos del 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	Comité Gobierno en Línea y Antrámities		
		Aplicar el Instrumento de Autoevaluación del Componente de Información.	Actualizar las instancias del portal en el componente de información.												Informe de autoevaluación.	Número	1	Comité Gobierno en Línea y Antrámities		
		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	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal		
3.1.3	Implementar espacios de Diálogo con la comunidad y partes interesadas	Realizar Consejos Comunitarios Radiales, como espacios de diálogo Alcaldía-comunidad.	Quince (15) 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	Número	15	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones		
		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.												Jornadas en las cuales el Secretario de Desarrollo Territorial y Bienestar Social escucha las necesidades de las comunas de la ciudad en temas de su competencia y da respuesta según lo permita restricción presupuestaria de la dependencia. (Las fechas de realización pueden cambiar dependiendo de la agenda del Secretario y la comunidad)	Número	3	Luis Alfredo Gómez Guerrero - Secretario de Desarrollo Territorial y Bienestar Social		

BS

27.1.15



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	
3.1.4	Incentivar la Rendición de Cuentas	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.													Acta de reunión con plan de trabajo.	Número	2 planes de trabajo	Comité Permanente para la Rendición de Cuentas.
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	Una (1) audiencia pública.													Audiencia pública realizada	Número	1	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
		Realizar un evento de rendición de cuentas	Un (1) evento.													Realizar un evento de rendición de cuentas	Número	1	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	Dos (2) Twitcam anuales.													2 Twitcam anuales para permitir la interacción de la comunidad con la entidad en temas identificados de interés ciudadano	Número	2	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
3.3	Ruta de la Rendición de Cuentas	Recopilación de información sobre cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo en la vigencia 2014	Un (1) Informe Técnico.													Entrega del documento que evidencia el cumplimiento de las metas proyectadas en el Plan de Desarrollo para la vigencia 2014	Número	1 Informe Técnico	María Virginia Jordán Quintero - Subdirectora de Desarrollo Integral - Departamento Administrativo de Planeación Municipal
		Publicación Informe de Rendición de Cuentas vigencia 2014	Un (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	Harold Jiménez Alarcón - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
		Recepción de preguntas de participación ciudadana	Un (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	Número	13 días de funcionamiento del aplicativo	Roberto Reyes - Asesor de Informática y Telemática
4	ESTRATEGIA/COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO																		
4.1	Poner a disposición de la ciudadanía información de interés actualizada	Publicar en el portal web información de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.	Publicación de información actualizada en página web													Publicación realizada	Número	4	Javier Mauricio Pachón / Secretario General
		Revisión y actualización periódica en el portal web del link "Preguntas frecuentes"	Actualización semestral													Actualización realizada	Número	2	Javier Mauricio Pachón / Secretario General
		Revisión y actualización en el portal web del link "Glosario"	Glosario de términos actualizado													Actualización realizada	Número	1	Javier Mauricio Pachón / Secretario 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.	Publicación en el portal web, redes sociales.													Publicación realizada	Número	4	Javier Mauricio Pachón / Secretario General
4.2	Medir la percepción de los usuarios en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad a través de los diferentes canales de atención	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													Formatos para evaluar la percepción de los usuarios diligenciados	Canales de atención con formatos de percepción aplicados / Total canales de atención	100%	Todas las Dependencias de la Administración Central Municipal
		Aplicar formatos para medir la percepción de los usuarios.																	
		Recopilar y tabular la Información.												Informe	Número				



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

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

PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

MEDE01.05.02.18 P04 F01

VERSIÓN

2

FECHA DE ENTRADA  
EN VIGENCIA

27/ener2015

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		
		Generar informe de satisfacción de usuario.														Informe	Número		Javier Mauricio Pachón /Secretario General	
4.3	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Brindar lineamientos a las dependencias de la Administración para realizar el registro de los conceptos que originan las pqr's presentadas por la ciudadanía en el Sistema de Gestión Documental	3 informes													Circular, publicación en Intranet	Número	3	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	
		Registrar los conceptos que originan las pqr's presentadas por la ciudadanía en el Sistema de Gestión Documental												Pqr's clasificadas por concepto	Secretarios de Despacho de las diferentes dependencias.					
		Generar informe estadístico de los conceptos que originan las pqr's presentadas por la ciudadanía												Informe	Javier Mauricio Pachón /Secretario General					
		Brindar lineamientos a las ventanillas de las dependencias externas para realizar la aplicación del formulario de Caracterización de Usuarios.	4 informes														Circular, publicación en intranet	Número	4	Javier Mauricio Pachón /Secretario General
		Aplicar formulario de Caracterización de Usuarios en la ventanilla única de la Secretaría General y las ventanillas de las dependencias externas.													Usuarios de ventanillas externas caracterizados					
		Generar informe de Caracterización de Usuarios.													Informe					
4.4	Articular las acciones con el líder del componente Estrategia Antitrámites y Gobierno en Línea.	Disponer herramienta de ayuda en línea para el formulario de radicación de comunicaciones a través de la pag web.	Herramienta implementada												Herramienta de ayuda en línea	Número	1	Javier Mauricio Pachón /Secretario General Roberto Reyes / Asesor de Informática y Telemática		
		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															Base de datos con correos y número móvil autorizados para comunicaciones y notificaciones.		
4.5	Fortalecer los canales de atención	Atención a los ciudadanos a través de la línea 195 y 018000222195	2 informes estadísticos													Informe	Número	2	Javier Mauricio Pachón /Secretario General	
		Atención a los ciudadanos a través del chat asistido																		
		Radicación de pqr's a través del portal web																		
		Recepción de comunicaciones oficiales presentadas por los ciudadanos a la Administración Central Municipal de forma personalizada																		
		Atención a los ciudadanos a través del correo institucional contactenos																		
4.6	Promover la cultura de servicio al ciudadano	Realizar programas de capacitación y sensibilización para el Desarrollo de competencias y habilidades relacionadas con el servicio al ciudadano.	6 jornadas de capacitación												Jornadas de capacitación realizadas	Jornadas realizadas / Jornadas programadas	100%	Javier Mauricio Pachón /Secretario General Juan Fernando Reyes / Dirección de Desarrollo Administrativo		
		Difundir y promover la aplicación del Manual de Atención al Usuario	Publicación en el portal web, intranet												Publicación realizada	Número	3	Javier Mauricio Pachón /Secretario General		
4.7	Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con el numeral 3 de la Circular Externa 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional.	Publicar informes PQRS a través del portal para el fácil acceso de la comunidad	Publicación en el portal web												Publicación realizada	Número	3	Javier Mauricio Pachón /Secretario General		

M. J. B.