



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

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

**PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO**

MEDE01.05.07.18.P01.F01

VERSIÓN

1

FECHA DE ENTRADA  
EN VIGENCIA

15/ene/2018

<b>DIMENSIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN :</b> 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación				<b>NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PLAN:</b>											
<b>POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO:</b> 2.2.1. Planeación Institucional				<b>MAURICE ARMITAGE CADAVID - ALCALDE MUNICIPAL</b>											
<b>PRODUCTO:</b> Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				<b>VIGENCIA:</b> 2018											

**OBJETIVO:** Elaborar, publicar y gestionar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, atendiendo los lineamientos establecidos en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016; desarrollando estrategias encaminadas a fortalecer la lucha contra la corrupción y a mejorar la atención al ciudadano, aportando al desarrollo de la Política Pública Integral Anticorrupción y la Política de Planeación Institucional señalada en la Segunda Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG "Direccionamiento Estratégico y Planeación".

**ORGANISMO COORDINADOR DE LA FORMULACIÓN DEL PLAN:**

Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional

**ORGANISMOS PARTICIPANTES EN LA FORMULACIÓN DEL PLAN:**

Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional (Subdirector de Gestión Organizacional - Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental)  
Departamento Administrativo de Planeación Municipal  
Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Departamento Administrativo de Control Interno  
Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno  
Secretaría de Gobierno (Oficina Asesora de Transparencia - Oficina de Comunicaciones)  
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana

**ALCANCE:** El desarrollo de las estrategias encaminadas a fortalecer la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla aspectos como: la Gestión del Riesgo de Corrupción, la Racionalización de Trámites, la Rendición de Cuentas, los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano y para la Transparencia y Acceso a la Información, serán responsabilidad y un compromiso de todos los organismos que conforman la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, los cuales a través de la práctica de autocontrol realizarán el monitoreo permanente al cumplimiento de este plan.

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</b>	<b>PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.</b>																			
<b>1.1</b>	<b>SUBCOMPONENTE POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b>																			
1.1.1	Revisar y ajustar la Política de Administración de Riesgos de la Entidad.	Revisar y ajustar la Política de Administración de Riesgos de la Entidad, de acuerdo con lo estipulado en los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC 27001:2013, Decreto 1072 de 2015 y demás normas relacionada en el Sistema de Gestión y Control Integrado adoptado por la entidad.	Una (1) Política de Administración de Riesgos ajustada														Política de Administración de Riesgos ajustada.	Número	1	Director Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional - Subdirector de Gestión Organizacional
1.1.2	Divulgar la Política de Administración de Riesgos adoptada por la Entidad	Divulgar dos (2) veces al año la Política de Administración de Riesgos adoptada, en todos los organismos de la Entidad.	Una (1) Política de Administración de Riesgos divulgada														Política de Administración de Riesgos, divulgada en cada organismo de la Entidad	Número de divulgaciones realizadas en el año	2	Todos los organismos
1.1.3	Generar reporte sobre los fallos sancionatorios proferidos por posibles hechos de corrupción.	Generar reporte trimestral a cada organismo sobre los fallos sancionatorios proferidos por el Departamento Administrativo de Control Disciplinario relacionados con posibles hechos de corrupción.	Cuatro (4) reportes de fallos sancionatorios socializados														Reporte fallos sancionatorios proferidos por posibles hechos de corrupción	Número de reportes realizados	4	Director Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno
<b>1.2</b>	<b>SUBCOMPONENTE CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>																			
1.2.1	Impartir lineamientos para la formulación y actualización de los Mapas de Riesgos de Corrupción de los Procesos de la Entidad.	Generar una (1) circular con los lineamientos para realizar la formulación y actualización de los Mapas de Riesgos de Corrupción de los Procesos de la Entidad.	Lineamientos impartidos														Dos (2) circulares informativa con los lineamientos para realizar la formulación y actualización de los Mapas de Riesgos de Corrupción de los Procesos de la Entidad.	Número	2	Director Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional - Subdirector de Gestión Organizacional
1.2.2	Brindar asistencia técnica para la formulación y actualización de los Mapas de Riesgos de Corrupción de Proceso, aplicando la metodología adoptada por la Entidad	Brindar asistencia técnica para la formulación del Mapa de Riesgo de Corrupción, en los procesos que no cuentan con este documento, aplicando la metodología adoptada por la Entidad.	Cinco (5) Asistencias Técnicas realizadas														Acta de reunión con su respectivo registro de asistencia de cada una de las asistencias técnicas realizadas.	Número de Asistencias Técnicas realizadas/Número de asistencias técnicas programadas	100%	Director Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional - Subdirector de Gestión Organizacional
		Brindar asistencia técnica en los procesos que soliciten acompañamiento para la actualización de los Mapas de Riesgos de Corrupción de Proceso, aplicando la metodología adoptada por la Entidad.	Asistencias Técnicas brindadas de acuerdo con las solicitudes															Acta de reunión con el respectivo registro de asistencia de cada una de las asistencias técnicas realizadas.	Número de Asistencias Técnicas realizadas/Número de asistencias técnicas solicitadas	100%

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		
1.2.3	Formular y/o actualizar los Mapas de Riesgos de Proceso, que contenga los riesgos de corrupción, para la vigencia 2018	Formular y/o actualizar el Mapa de Riesgo de Proceso, que contenga los riesgos de corrupción, de cada uno de los procesos que conforman el Modelo de Operación por Proceso de la Entidad.	Cien por ciento (100%) de los Procesos con Mapas de Riesgos de Corrupción formulados.														Mapas de Riesgos de Corrupción formulados	(Mapas de Riesgos de Corrupción formulados / total de procesos) * 100	100%	Líderes de procesos de la Entidad
1.2.4	Enviar a la Subdirección de Gestión Organizacional el Mapa de Riesgo de Corrupción por Proceso formulado para su respectiva validación	Enviar por el Sistema de Gestión Documental los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso ajustados para su respectiva validación.	Cien por ciento (100%) de los Mapas de Riesgos de Corrupción enviados para su validación.														Comunicaciones internas con la solicitud de validación y los formatos de Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso diligenciados	(Mapas de Riesgos de Corrupción enviados para validación / total de procesos) * 100	100%	Líderes de procesos de la Entidad
1.2.5	Validar los Mapas de Riesgos de Corrupción formulados por los procesos.	Revisar el cumplimiento de la metodología de Administración de Riesgos de Corrupción por Proceso para su respectiva validación.	Cien por ciento (100%) de los Mapas de Riesgos de Corrupción validados.														Comunicaciones internas con la respuesta a la solicitud de validación y los formatos de Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso validados	(Mapas de Riesgos de Corrupción validados / Mapas de Riesgos de Corrupción enviados para valoración) * 100	100%	Director Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional - Subdirector de Gestión Organizacional
1.2.6	Publicar los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso validados	Realizar la publicación de los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso en el portal web de la Entidad	Cien por ciento (100%) de los Mapas de Riesgos de Corrupción publicados.														Publicación de los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso en el portal web de la Entidad	(Mapas de riesgos de corrupción publicados / total de procesos) *100	100%	Director Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional - Subdirector de Gestión Organizacional
1.2.7	Consolidar los riesgos de corrupción identificados en los Mapas de Riesgos de Proceso	Consolidar los riesgos de corrupción identificados en cada uno de los procesos, en un solo de mapa de riesgos institucional	Un (1) Mapa de Riesgo Institucional														Mapas de Riesgos de Institucional consolidado	Número	1	Director Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional - Subdirector de Gestión Organizacional
1.2.8	Obtener insumos de los organismos de la Entidad que son fuente de información sobre la materialización de riesgos de corrupción para la gestión de los riesgos de corrupción a nivel de procesos	Realizar reunión con los organismos de la Entidad que son fuente de información sobre la materialización de riesgos de corrupción, con el fin de obtener información pertinente que sirva de insumo en la formulación o actualización de los mapas de riesgos de corrupción de los procesos de la Entidad.	Tres (3) reuniones con el Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno / Departamento Administrativo de Control Interno / Oficina Asesora de Transparencia.														Acta de reunión con el Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno / Departamento Administrativo de Control Interno / Oficina Asesora de Transparencia.	(Reuniones realizadas / reuniones programadas) *100	3	Director Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional
1.3	<b>SUBCOMPONENTE CONSULTA Y DIVULGACIÓN</b>																			
1.3.1	Realizar notas sobre la publicación de los Mapas de Riesgos de Corrupción y sus respectivas modificaciones.	Publicar en el portal web de la Entidad notas relacionadas con la publicación de los Mapas de Riesgos de Corrupción	Tres (3) notas de los Mapas de Riesgos de Corrupción publicadas.														Notas sobre los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso	(Notas de publicación realizadas / notas de publicación programadas)*100	3	Director Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional
1.3.2	Definir estrategias de divulgación de los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso para los actores internos y externos de la Entidad.	Realizar reuniones u otros mecanismos que permitan trabajar la definición de las estrategias de la divulgación de los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso.	Cien por ciento (100%) de las reuniones donde se definan las estrategias de divulgación.														Actas de reuniones o registros donde se definan las estrategias de divulgación de los Mapas de Riesgos de Corrupción.	(Reuniones realizadas para definir estrategias de divulgación / Reuniones necesarias para cumplir con la actividad) * 100	1	Comité Comunicación Organizacional. / Director Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.
1.3.3	Implementar las estrategias definidas para la divulgación de los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso.	Poner en marcha las diferentes estrategias de divulgación de los Mapas de Riesgos de Corrupción a las partes interesadas.	Cien por ciento (100%) de las estrategias de divulgación implementadas.														Estrategias de divulgación implementadas.	(Estrategias de divulgación implementadas / Estrategias de divulgación definidas) * 100	1	Jefe Oficina de Comunicaciones
1.4	<b>SUBCOMPONENTE MONITOREO Y REVISIÓN</b>																			
1.4.1	Recibir y revisar las sugerencias e inquietudes que los actores internos y externos puedan presentar, relacionadas con el Mapa de Riesgos de Corrupción del proceso.	Atender las solicitudes sobre sugerencias e inquietudes que presenten los diferentes actores sobre los Mapas de Riesgos de Corrupción, para analizar si la información, contribuye a la mejora de los Mapas de Riesgos de Corrupción validados en cada proceso.	Cien por ciento (100%) de las sugerencias o inquietudes atendidas														Comunicaciones oficiales donde se atienden las sugerencias e inquietudes recibidas	(Número de sugerencias atendidas/ sobre las sugerencias recibidas)*100	100%	Líderes de procesos de la Entidad cuando aplique.
1.4.2	Realizar monitoreo y revisión a los Riesgos de Corrupción del proceso.	Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción de cada proceso	Cien por ciento (100%) de los Mapas de Riesgos de Corrupción monitoreados.														Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso Monitoreados.	(Procesos con Mapas de Riesgos de Corrupción Monitoreados / Procesos con Mapas de Riesgos de Corrupción Validados) * 100	100%	Líderes de procesos de la Entidad
1.4.3	Ajustar el Mapa de Riesgos de Corrupción en el caso de ser necesario.	Realizar las modificaciones al Mapa de Riesgos de Corrupción por proceso en caso de ser necesario producto del monitoreo realizado al mismo.	Cien por ciento (100%) de Mapas de Riesgos de Corrupción por proceso modificados.														Formatos Mapa de Riesgos de Corrupción por proceso diligenciados.	(Mapas de Riesgos de Corrupción modificados / Mapas de Riesgos de Corrupción que requieren modificación) * 100	100%	Líderes de procesos de la Entidad que aplican.
1.4.4	Enviar a la Subdirección de Gestión Organizacional el Mapa de Riesgo de Corrupción por Proceso ajustado para su respectiva validación	Enviar por el Sistema de Gestión Documental los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso ajustados para su respectiva validación.	Cien por ciento (100%) de los Mapas de Riesgos de Corrupción enviados para su validación.														Comunicaciones internas con la solicitud de validación y los formatos de Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso diligenciados	(Mapas de Riesgos de Corrupción enviados para validación / total de procesos) * 100	100%	Líderes de procesos de la Entidad que aplican.

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		
1.4.5	Validar los Mapas de Riesgos de Corrupción ajustados por los procesos.	Revisar el cumplimiento de la metodología de Administración de Riesgos de Corrupción por Proceso para su respectiva validación.	Cien por ciento (100%) de los Mapas de Riesgos de Corrupción validados.													Comunicaciones internas con la respuesta a la solicitud de validación y los formatos de Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso validados	(Mapas de Riesgos de Corrupción validados / Mapas de Riesgos de Corrupción enviados para valoración) * 100	100%	Director Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	
1.4.6	Publicar los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso validados	Realizar la publicación de los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso en el portal web de la Entidad	Cien por ciento (100%) de los Mapas de Riesgos de Corrupción publicados.													Publicación de los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso en el portal web de la Entidad	(Mapas de riesgos de corrupción publicados / total de procesos) *100	100%	Director Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	
1.5	<b>SUBCOMPONENTE SEGUIMIENTO</b>																			
1.5.1	Verificar los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso	Verificar y evaluar la elaboración, visibilización, seguimiento y control a los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso de acuerdo con lo establecido en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015	Tres (3) informes: Uno (1) de verificación para la elaboración y dos (2) de seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso elaborados													Informes a los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso  Nota: El informe con corte a 31 de diciembre de 2018 se entregará en Enero 2019	Número	3	Director del Departamento Administrativo de Control Interno	
1.5.2	Publicar el Informe de seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso	Publicar en el portal Web de la Entidad los Informes de seguimiento correspondientes a los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso	Tres (3) Informes de seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso publicados en Mayo y Septiembre 2018 y Enero 2019													Enlace del Portal WEB en la Entidad con las publicaciones de los Informes a los Mapas de Riesgos de Corrupción por Proceso.  Nota: El informe con corte a 31 de diciembre de 2018 se publicará en Enero 2019.	Número	3	Director del Departamento Administrativo de Control Interno	
2	<b>SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites.</b>																			
2.1	Lineamientos Generales.	Capacitar y asesorar a los representantes del Grupo Antitrámites sobre la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad.	Diez y siete (17) organismos capacitados sobre la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad.													Informe general de la capacitación.	Número de organismos capacitados sobre la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad / Total de organismos convocados a la capacitación sobre la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad.	1	Director del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	
		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.	Diez y siete (17) organismos capacitados 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 organismos capacitados sobre el diligenciamiento de los diferentes instrumentos metodológicos (formatos) empleados para la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad / Total de organismos convocados 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 Desarrollo e Innovación Institucional
2.2	Identificación de Trámites y Servicios.	Elaborar Plan de Trabajo para la implementación de la Estrategia Antitrámites conjuntamente con los responsables.	Un (1) Plan de Trabajo para la implementación de la Estrategia Antitrámites.													Plan de Trabajo para la implementación de la Estrategia Antitrámites	Número	1	Todos los Organismos 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 los organismos responsables.														Formato de Inventario de Trámites y Servicios actualizado y consolidado con la información que haya sido entregada por los organismos responsables.	Número	1	Director del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional Todos los Organismos 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 Desarrollo e Innovación Institucional 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%	Todos los Organismos de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios
		Revisar los Formatos de Hojas de Vida de Trámites y de Servicios entregadas por los organismos.	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 Desarrollo e Innovación Institucional
2.2.1	Revisión de los procesos y procedimientos.	Documentar y/o actualizar los procedimientos relacionados con los Trámites y Servicios existentes y remitir al Departamento de Desarrollo e Innovación Institucional 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%	Todos los Organismos de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios		

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 los procedimientos entregados por los organismos.	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 Desarrollo e Innovación Institucional		
2.2.2	Análisis normativo.	Realizar el análisis jurídico de los soportes legales de cada uno de los Trámites y Servicios entregados por los organismos.	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 Desarrollo e Innovación Institucional		
2.2.3	Registrar Trámites y Servicios en el SUII - 3.0	Registrar y/o actualizar los Trámites y Servicios validados por el Departamento de Desarrollo e Innovación Institucional, para la revisión y aprobación del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFFP.	Cien por ciento (100%) de los Trámites y Servicios documentados y validados registrados y/o actualizados 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%	Todos los Organismos de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios		
		Elaborar informe de revisión de la información registrada en el SUII 3.0 por los organismos.	Tres (3) Informes de revisión de la información registrada en el SUII 3.0														Informe de revisión de la información registrada en el SUII 3.0	Número	3	Director del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	
2.3	Brindar asesoría y acompañamiento en temas relacionados con la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad.	Brindar asesoría y acompañamiento en los temas relacionados con la implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad cuando los organismos lo demandan y/o cuando existan debilidades en la aplicación de los instrumentos.	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.	1	Director del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional		
2.4	Diagnóstico de los Trámites y Servicios a intervenir.	Enviar la Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores para realizar la medición de los Trámites y Servicios en términos de eficacia y eficiencia al Departamento de Desarrollo e Innovación Institucional para su revisión.	Cuatro (4) reportes de las Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores para medir la eficacia y eficiencia de los Trámites y Servicios enviados.													Reportes de Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores diligenciadas para medir la eficacia y eficiencia de los Trámites y Servicios.	Reportes de Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores para medir la eficacia y eficiencia de los Trámites y Servicios / Reportes de Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores para medir la eficacia y eficiencia de los Trámites y Servicios requeridos.	4	Todos los Organismos de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios		
		Revisar la Ficha Técnica de Indicadores para evaluar la medición de los Trámites y Servicios en términos de eficacia y eficiencia, entregadas por los organismos responsables.	Cien por ciento (100%) de las Fichas Técnicas 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 Desarrollo e Innovación Institucional	
		Elaborar la Matriz de Valoración para Priorización de Trámites a intervenir por organismo y remitir al Departamento de Desarrollo e Innovación Institucional - Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental para su revisión.	Diez y siete (17) Matrices de Valoración para la Priorización de Trámites y Servicios a intervenir.															Matrices de Valoración para la Priorización de Trámites y Servicios a intervenir por organismo.	Matrices de Valoración para Priorización de Trámites y Servicios a intervenir entregadas / Matrices de Valoración para Priorización de Trámites y Servicios a intervenir identificadas.	17	Todos los Organismos de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios
		Revisar y consolidar las Matrices de Valoración para priorización de Trámites a intervenir enviadas por los organismos.	Un (1) Formato de Matriz de Valoración para Priorización de Trámites a intervenir actualizado y consolidado con la información que haya sido entregada por los organismos responsables.															Formato de Matriz de Valoración para Priorización de Trámites a intervenir actualizado y consolidado con la información que haya sido entregada por los organismos responsables.	Número	1	Director del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional
2.5	Aplicar estrategias para la Racionalización de Trámites y Servicios.	Elaborar Planes de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios entregados al Departamento de Desarrollo e Innovación Institucional para su revisión.	Planes de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios elaborados por los organismos que vayan a realizar acciones de racionalización.													Planes de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios aplicados por los organismos.	Formatos Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios entregados / Total de Formatos Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios identificados.	17	Todos los Organismos de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios y hayan planteado realizar acciones de racionalización.		
2.6	Aplicar estrategias para la Racionalización de Trámites y Servicios.	Consolidar los Planes de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios con la información entregada por los organismos responsables.	Un (1) Formato de Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios actualizado y consolidado con la información reportada.													Formato Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios consolidado.	Número	1	Director del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional		
2.7	Realizar Seguimiento a la Estrategia de Racionalización de Trámites y Servicios	Realizar monitoreo o seguimiento de las actividades programadas en el Plan de Racionalización y del avance de la Estrategia Antitrámites.	Tres (3) seguimientos de avance de la Estrategia.													Seguimiento de avance de la Estrategia por cada una de los organismos que tienen trámites y servicios.	Número	3	Todos los Organismos de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios		

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	
		Realizar el seguimiento a los resultados logrados en la implementación de las mejoras a los trámites, servicios, procesos y procedimientos, en los periodos preestablecidos por la norma.	Tres (3) informes de Seguimiento.													Informes de Seguimiento.	Número	3	Director del Departamento Administrativo de Control Interno
2,8	Aplicar los instrumentos para la Interoperabilidad.	Documentar los formatos de encadenamiento de Trámites y de Servicios y remitir al Departamento de Desarrollo e Innovación Institucional 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%	Todos los Organismos de la Administración Central Municipal que poseen trámites y/o servicios	
		Revisar los formatos de encadenamiento de Trámites y de Servicios entregados por los organismos.	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.	1	Director del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	
		Consolidar los formatos de encadenamiento de Trámites y servicios entregados por los organismos.	Dos (2) Formatos de encadenamiento de Trámites y servicios actualizados y consolidados												Formatos de encadenamiento de Trámites y servicios actualizados y consolidados.	Número	2	Director del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	
2,9	Monitoreo a la Implementación de la Estrategia Antitrámites en la Entidad.	Realizar monitoreo de la implementación de la Estrategia Antitrámites, con la información reportada por cada uno de los organismos.	Tres (3) informes de Seguimiento.												Informes de Seguimiento.	Número	3	Director del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	
2,10	Realizar la reunión con el grupo Antitrámites	Realizar reuniones bimensuales con el Grupo Antitrámites para adelantar las actividades de la Estrategia Antitrámites.	Seis (6) reuniones 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. Nota: Esta reuniones pueden realizarse también por organismo conforme a las necesidades.	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	Director del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	
<b>3</b>	<b>TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas.</b>																		
3.1	<b>Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible.</b>																		
3.1.1	Brindar información a la comunidad con respecto a las gestiones realizadas por los diferentes Organismos del Municipio Santiago de Cali	Producir contenidos noticiosos para la página web con el fin de divulgar temáticas de interés para la comunidad	Total de contenidos publicados en el año													Contenidos informativos divulgados	No. de contenidos realizados	5.000	Jefe Oficina de Comunicaciones
		Realizar publicaciones con información institucional de programas y proyectos en la cuenta oficial de Facebook de la Alcaldía de Cali	Total de publicaciones al año													Publicaciones realizadas	No. de publicaciones	2.300	Jefe Oficina de Comunicaciones
		Publicar tweet con información de la gestión institucional en la cuenta de tweeter de la entidad	Total de tweets al año													Tweets publicados	No. de tweets	3.000	Jefe Oficina de Comunicaciones
		Publicar información institucional de programas y proyectos en la cuenta oficial de Instagram de la Alcaldía de Cali	Total de publicaciones al año													Publicaciones realizadas	No. de publicaciones	590	Jefe Oficina de Comunicaciones
		Publicar videos de la gestión de la entidad en la cuenta de YouTube	Total de videos publicados													Videos subidos a la red	No. de videos	400	Jefe Oficina de Comunicaciones
3.1.2	Verificar la publicación de información institucional en el portal web de la Alcaldía de acuerdo al componente de información de la estrategia de Gobierno Digital	Realizar la evaluación de las instancias para verificar el cumplimiento de la Política Editorial	Total evaluaciones realizadas												Evaluaciones realizadas	No. de evaluaciones realizadas	2	Jefe Oficina de Comunicaciones	
3.2	<b>Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.</b>																		
3.2.1	Disponer espacios de interacción entre la Alcaldía y la comunidad en general	Realizar diálogos entre Alcaldía y Comunidad en medios masivos	Cien por ciento (100%) de diálogos realizados												Diálogos en medios masivos	% de diálogos realizados	100%	Jefe Oficina de Comunicaciones	
		Identificar las necesidades de información de los ciudadanos, para definir los temas generales de Rendición de Cuentas	Dos (2) informes												Informe con temas generales para Rendición de Cuentas identificado	No. de informes	2	Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental	
		Identificar las necesidades de información de los grupos de valor, para definir los temas particulares de Rendición de Cuentas por Organismo	Un (1) informe												Informe con temas particulares para Rendición de Cuentas identificado	No. de informes	1	Todos los organismos de la Administración Central Municipal	

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		
3.2.2	Disponer espacios de interacción entre los Organismos de la entidad y los Servidores Públicos	Realizar diálogos a través de "Encuentros Somos Alcaldía"	Cien por ciento (100%) de diálogos realizados													Encuentros realizados	% de diálogos realizados	100%	Jefe Oficina de Comunicaciones	
3.2.3	Dar a conocer los resultados de la gestión de la entidad a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control	Realizar un evento de rendición de cuentas	Un (1) evento													Evento realizado	No. de eventos realizados	1	Jefe Oficina de Comunicaciones	
		Establecer y ejecutar actividades de diálogo que cumplan con los pasos para la realización de un proceso adecuado de Rendición de Cuentas, a través de canales presenciales y/o no presenciales. (Organismos Misionales)	Tres (3) actividades por Organismo misional														Actividad de diálogo	Actividades realizadas/actividades programadas	100%	Organismos misionales
		Establecer y ejecutar actividades de diálogo que cumplan con los pasos para la realización de un proceso adecuado de Rendición de Cuentas, a través de canales presenciales y/o no presenciales. (Organismos No Misionales)	Dos (2) acciones por Organismo no misional														Actividad de diálogo	Actividades realizadas/actividades programadas	100%	Organismos no misionales
3.3	<b>Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.</b>																			
3.3.1	Realizar jornadas de trabajo con las organizaciones comunitarias y comunales donde se brindará asesoría para la solicitud de rendición de cuentas.	Realizar asesorías y recomendaciones a los Organismos comunales y comunitarios sobre cómo solicitar la rendición de cuentas a la Administración Municipal de Santiago de Cali.	Cuatro (4) jornadas de trabajo													Informes y/o actas de reunión	Número	4	Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	
3.3.2	Visibilizar la Información de la entidad	Realizar reuniones con el Alcalde y su equipo de Gobierno en las comunas y corregimientos priorizadas del Municipio de Santiago de Cali, donde se les entrega la información de primera mano del plan de gobierno y las prioridades establecidas, a fin de iniciar procesos de concertación de corto, mediano y largo plazo.	Treinta y siete (37) reuniones													Acta de reunión	Número	37	Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	
		Realizar jornadas en las que los organismos de la Alcaldía se instalan en una comuna y brindan información frente a sus proyectos y ofrecen los servicios a la comunidad.	Cuatro (4) jornadas al año														Actas de reunión	Número	4	Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana
3.3.3	Fortalecimiento de las redes de veeduría ciudadana y de control social en Santiago de Cali.	Realizar sesiones de acompañamiento a nivel de comunas y corregimientos a las redes de control social y veedurías ciudadanas en su gestión de vigilancia hacia los distintos organismos de la Alcaldía	Cuatro (4) jornadas al año													Actas de reunión	Número	4	Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	
3.3.4	Fomentar la cultura de Rendición de cuentas como un proceso permanente en la entidad.	Publicar en intranet, página web, redes sociales, pantallas institucionales y/o carteleras de la entidad notas relacionadas con Rendición de Cuentas	Cinco (5) publicaciones													Publicaciones realizadas	Número	5	Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental	
		Realizar jornadas de capacitación a los delegados de Rendición de Cuentas de todos los organismos	Tres (3) jornadas al año													Jornadas realizadas	Número	3	Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental	
		Realizar jornadas de sensibilización a los servidores públicos de la entidad	Dos (2) jornadas al año													Jornadas realizadas	Número	2	Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental	
		Remitir capsula informativa de sensibilización a servidores públicos mediante correo masivo corporativo	Dos (2) capsulas al año													Capsula informativa divulgada	Número	2	Jefe Oficina de Comunicaciones	
3.3.5	Promover el conocimiento y apropiación de los lineamientos de Rendición de Cuentas	Identificar el nivel de conocimiento de los servidores públicos frente a conceptos relacionados con Rendición de Cuentas	Dos (2) informes												Informe	Número	2	Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental		
		Realizar actividades para exaltar el conocimiento de los servidores públicos de conceptos relacionados con Rendición de Cuentas	Dos (2) actividades												Actividad realizada	Número	2	Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental		
3.4	<b>Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>																			
3.4.1	Evaluar las acciones de diálogo realizadas	Generar acta de la evaluación de las actividades de diálogo realizadas por el Organismo	Un (1) acta por actividad de dialogo realizada													Acta	Acta de evaluación / número de actividades de diálogo realizadas	1	Todos los organismos de la Administración Central Municipal	
		Remitir acta de evaluación de las actividades de diálogo a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental														Acta	Número de actas remitidas	1	Todos los organismos de la Administración Central Municipal	
3.4.2	Realizar seguimiento a la implementación de la Estrategia de Rendición de cuentas.	Generar informe de seguimiento y evaluación de la estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad.	Un (1) informe												Informe	Número	1	Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental		
4	<b>CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.</b>																			

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	<b>Subcomponente 1: Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.</b>																		
4.1.1	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Remitir reporte del estado de las PQRSD asignadas a cada uno de los organismos a través del e-mail del directivo de cada organismo.	1 reporte mensual por organismo													Reporte del Estado de las PQRSD	Numero	10 por organismo	Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental
4.2	<b>Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención.</b>																		
4.2.1	Fortalecer canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Realizar divulgación de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad a través de los diferentes canales de atención	Tres (3) actividades													Actividad de divulgación	Numero	3	Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental
4.2.2	Fortalecer Sistemas de Información que faciiten la Gestión y Trazabilidad de los Requerimientos de los Ciudadanos.	Registrar los Conceptos que Originan las PQRSD presentadas por la Ciudadanía en el Sistema de Gestión Documental	Tres (3) Informes en el Año													PQRSD Clasificadas por Concepto	Numero	3	Responsable del centro de documentación y correspondencia y el funcionario que emite respuesta a PQRS
		Generar Informe Estadístico de los Conceptos que Originan las PQRSD presentadas por la Ciudadanía														Informe			Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana
4.2.3	Promover canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Realizar Foros con Temáticas de Interés al Ciudadano, programados según eventos del periodo.	Cinco (5) Foros													Foro	Numero	5	Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana
		Participar en "Ferias informativas" programadas por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana"	Cuatro (4) Jornadas al Año.													Feria Informativa (Brigadas) en la que cada Organismo presenta y explica a una comuna sus proyectos, trámites y servicios	Numero	4	Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana
		Realizar Feria Informativa para Promover los Diferentes Puntos y Canales de Atención	Tres (3) Ferias													Punto de Información	Numero	3	Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana
4.2.4	Medir el desempeño de los puntos de atención de la ventanilla única CAM - Sótano 1 consolidando estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos x módulo.	Realizar un cuadro de seguimiento estadístico sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos x módulo.	Cuatro (4) Reportes de Seguimiento												Reporte de seguimiento	Numero	4	Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	
4.2.5	Verificar el Cumplimiento del Proceso de Atención al Usuario en las diferentes Ventanilla Externas.	Realizar Visita a las Ventanillas Externas de la Entidad.	Seis (6) Actas de Visita.												Actas de Visita	Numero	6	Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	
4.2.6		Seguimiento y monitoreo del resultado de las visitas para verificar la aplicación del proceso de Atención al Usuario.	Seis (6) Actas de Seguimiento												Actas de Seguimiento	Numero	6	Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	
4.3	<b>Subcomponente 3: Talento Humano.</b>																		
4.3.1	Cualificar el personal encargado de dar trámite a las comunicaciones oficiales presentadas por los ciudadanos.	Gestionar programas de capacitación y sensibilización para el fortalecimiento de competencias y habilidades relacionadas con el servicio al ciudadano .	Dos (2) jornadas												Jornadas de capacitación y/o sensibilización realizadas	Numero	2	Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental	
4.3.2	Promover el conocimiento y apropiación de los lineamientos de Servicio al Ciudadano	Identificar el nivel de conocimiento de los servidores públicos de conceptos relacionados con Servicio al Ciudadano	Dos (2) informes												Informe sobre nivel de conocimiento	Numero	2	Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental	
		Realizar actividades para exaltar el conocimiento de los servidores públicos de conceptos relacionados con Servicio al Ciudadano	Dos (2) actividades													Actividad realizada	Numero	2	Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental
4.3.3	Cualificar el Personal Encargado de Recibir y Radicar las Comunicaciones Oficiales	Realizar Jornadas de Inducción al Servidor Público de los Diferentes Puntos de Atención en el Procedimiento "Radicación de Comunicaciones Oficiales a través de los Diferentes Canales de Atención"	Cuatro (4) Jornadas												Jornadas de Capacitación Realizadas	Numero	4	Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	
4.3.4	Promover el Conocimiento y Apropiación del Proceso Atención al Usuario	Realizar Actividades para Medir el Grado de Apropiación del Servidor Público que Presta Atención al Ciudadano en los Diferentes Puntos	Dos (2) Actividades												Actas de Actividades	Numero	2	Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	
		Realizar Actividades para destacar el nivel apropiación de los Servidores Públicos frente al conocimientos del Proceso de Atención al Usuario	Dos (2) Actividades												Informes de Gestión	Numero	2		
4.4	<b>Subcomponente 4: Normativo y procedimental.</b>																		
4.4.1	Divulgar el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Realizar publicación de los lineamientos definidos en el Reglamento interno para la gestión de PQRSD a través de diferentes canales	Cinco (5) publicaciones												Publicaciones realizadas	Numero	5	Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental	

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		
4.4.2	Elaborar periódicamente informes de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Publicar informe de seguimiento a las PQRSD	Tres (3) informes													Informe de seguimiento a PQRSD	Número	3	Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental	
4.4.3	Realizar Ajuste de Políticas de Operación del Proceso de Atención al Usuario.	Revisión, Ajuste y Divulgación de las políticas de operación del proceso de atención al usuario.	Un (1) formato F07 validado													Un Formato	Numero	1	Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	
4.4.4	Realizar Divulgación de las Políticas de Operación del Proceso Actualizadas.		Una (1) Circular de divulgación													Una circular	Numero	1	Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	
4.4.5	Realizar Divulgación de Carta de Trato Digno al Ciudadano.	Realizar afiches con la carta de trato digno al ciudadano la cual debe ser entregada a todos los organismos	Veintisiete ( 27) afiches.													Un Afiche por organismo	Numero	1	Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	
4.5	<b>Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano.</b>																			
4.5.1	Medir la percepción de los usuarios frente a la atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos por la Entidad a través de los diferentes canales	Difundir y Promover la Aplicación de los formatos para medir la Percepción de los Usuarios Atendidos	Circulares Elaboradas													Circular Realizadas	Número	2	Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	
		Aplicar encuestas para medir la percepción de los usuarios frente a la atención y/o la satisfacción de los servicios ofrecidos por la Entidad a través de los diferentes canales	Encuestas aplicadas														Encuestas aplicadas	Número de encuestas registradas/Número de encuestas aplicadas	100	Todos los organismos de la Administración Central Municipal
		Registrar encuestas de percepción de los usuarios frente a la atención y/o la satisfacción de los servicios ofrecidos por la Entidad a través de los diferentes canales en la herramienta de la página web de la entidad	Encuestas registradas														Encuestas registradas			
		Generar informe de atención del usuario.	Tres (3) informes														Informe Percepción frente a la Atención del usuario	Número	3	Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana
		Generar informe de satisfacción de usuario.	Tres (3) informes														Informe Percepción frente a la Satisfacción del usuario	Número	3	Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental
4.5.2	Caracterizar a los Ciudadanos - Usuarios - Para reconocer Grupos de Interés	Aplicar Formulario de Caracterización de Usuarios en la Ventanilla Única CAM - Sótano 1 y las Ventanillas Únicas. Generar informe de Caracterización de Usuarios.	Tres (3) Informes por Organismo													Usuarios caracterizados Informe	Número	3	Secretario de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	
5	<b>QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.</b>																			
5.1	<b>Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa.</b>																			
5.1.1.	Seguimiento y monitoreo a la implementación de la Ley 1712 de 2014 (componente transparencia activa), en el marco de las responsabilidades de cada organismo de la administración municipal, respecto de la publicación de información en el botón de transparencia	Realizar reunión con todos los organismos para dar a conocer los lineamientos en materia de transparencia activa, con el propósito de cumplir con las obligaciones contenidas en la Ley 1712 de 2014	Una (1) reunión													Acta de reunión	Número	1	Oficina Asesora de Transparencia	
		Publicar y actualizar la información en el Botón de Transparencia conforme a la responsabilidad de cada organismo, de acuerdo a la Resolución 3564 de 2015 de MINTIC y conforme a lineamientos de la Oficina Aesora de Transparencia	100% cumplimiento en el Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 de MINTIC														Botón de Transparencia	Porcentaje	100%	Todos los Organismos
		Elaborar informe de seguimiento de las acciones establecidas en los planes de trabajo de los organismos, para verificar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Ley 1712 de 2014 respecto del componente transparencia activa	Tres (3) Informes														Informe de evaluación de resultados	Número	3	Oficina Asesora de Transparencia
5.1.2.	Seguimiento y monitoreo a la implementación del subcriterio de datos abiertos en el marco del criterio de transparencia, del componente de gobierno abierto de la Estrategia de Gobierno en Línea o Gobierno Digital como herramienta de transparencia activa para el acceso a información pública	Realizar reunión con todos los organismos para dar a conocer los lineamientos en materia de datos abiertos	Una (1) reunión													Acta de reunión	Número	1	Oficina Asesora de Transparencia	
		Elaborar plan de trabajo por cada organismo en el marco de los lineamientos emitidos por la Oficina Asesora de Transparencia, para la identificación, cargue, publicación, difusión y monitoreo de conjuntos de datos abiertos.	Un (1) Plan de Trabajo por cada organismo														Plan de Trabajo	Número	1	Todos los Organismos

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			
		Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en el plan de trabajo por cada organismo, sobre la identificación, cargue, publicación, difusión y monitoreo de conjuntos de datos abiertos, de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Oficina Asesora de Transparencia	Un (1) Plan de Trabajo con seguimiento														Plan de Trabajo con seguimiento	Numero	1	Todos los Organismos	
		Elaborar informe de seguimiento de las acciones establecidas en los planes de trabajo de los organismos, para verificar el cumplimiento del subcriterio de datos abiertos en el marco del criterio de transparencia de la Estrategia de Gobierno en Línea o Gobierno Digital como herramienta de transparencia activa para el acceso a información pública	Tres (3) Informes														Informe de evaluación de resultados	Número	3	Oficina Asesora de Transparencia	
5.1.3.	Revisar el informe de Índice de Gobierno Abierto -IGA- y analizar los avances o retrasos en la calificación	Revisar la evaluación de la Alcaldía de Cali en el índice de Gobierno Abierto, generado por la Procuraduría General de la Nación, con el objetivo de generar alertas respecto de los avances o retrasos en la calificación	Un (1) informe														Informe de evaluación de resultados	Número	1	Oficina Asesora de Transparencia	
5.1.4.	Revisar la base de datos del SECOP, respecto de la publicación de la contratación de cada uno de los organismos, como una herramienta para la transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Elaborar informe sobre la publicación de la contratación realizada por los diferentes organismos, teniendo en cuenta la percepción frente a riesgos de corrupción, con el objetivo de generar recomendaciones que sirven de insumo para la implementación de estrategias de transparencia, acceso a información pública sobre contratación y lucha contra la corrupción	Un (1) informe														Informe de evaluación de resultados	Número	2	Oficina Asesora de Transparencia	
5.1.5.	Aplicar algunos criterios metodológicos de medición nacional, para elaborar una valoración aproximada del nivel de transparencia en la entidad.	Aplicar metodología nacional sobre medición de transparencia en la Alcaldía de Cali, con el objetivo de evaluar aproximadamente el nivel de transparencia de la entidad.	Un (1) informe														Informe de evaluación de resultados	Número	2	Oficina Asesora de Transparencia	
5.1.6.	Proponer lineamientos y medidas para disminuir los riesgos de corrupción y fortalecer la cultura de la probidad y transparencia en la Administración Municipal y en las entidades descentralizadas del municipio de Santiago de Cali	Revisar los mapas de riesgos de corrupción, en relación con las denuncias presentadas por los ciudadanos, con el propósito de realizar recomendaciones frente a la identificación de riesgos más críticos.	Dos (2) Informes														Informe de evaluación de resultados	Número	2	Oficina Asesora de Transparencia	
5.1.7.	Recibir información sobre situaciones o hechos relacionados con la ética pública, la transparencia y la anticorrupción e informar o denunciar ante las instancias de control pertinentes y hacer el seguimiento respectivo	Elaborar matriz en la cual se lleve a cabo el seguimiento de las denuncias sobre hechos de corrupción recibidas en la Oficina Asesora de Transparencia.	Una (1) Matriz														Matriz de seguimiento	Número	1	Oficina Asesora de Transparencia	
5.1.8.	Diseñar piezas comunicacionales de promoción de cultura de transparencia, legalidad e integridad	Diseñar piezas comunicacionales de promoción de cultura de transparencia, legalidad e integridad en coordinación con la Oficina de Comunicaciones	Seis (6) piezas comunicacionales														Piezas comunicacionales diseñadas y remitidas a la Oficina de Comunicaciones	Número	6	Oficina Asesora de Transparencia	
5.1.9.	Verificar el cumplimiento de los compromisos suscritos por la Alcaldía de Cali en materia de transparencia, integridad y lucha contra la corrupción con la Alianza para Gobierno Abierto "AGA" y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República de Colombia.	Elaborar informe de seguimiento a los compromisos suscritos por la Alcaldía de Cali en materia de transparencia, integridad y lucha contra la corrupción con la Alianza para Gobierno Abierto "AGA" y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República de Colombia.	Dos (2) Informes														Informe de evaluación de resultados	Número	2	Oficina Asesora de Transparencia	
5.1.10.	Brindar apoyo a los organismos para la generación de información estadística para la planificación y la toma de decisiones.	Brindar asesoría y acompañamiento a los organismos en documentación de procesos de producción de información estadística.	Cinco (5) procesos de producción de información estadística documentados														Procesos de producción de información estadística documentados	Número	5	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	
		Implementar el Plan de Fortalecimiento de Registros Administrativos.	Quince por ciento (15%) de la implementación del Plan de Fortalecimiento de Registros Administrativos.															Plan de Fortalecimiento de Registros Administrativos implementado.	Plan de Fortalecimiento de Registros Administrativos implementado / Plan de Fortalecimiento de Registros Administrativos formulado->	15%	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal
		Actualizar el inventario de procesos de producción de información estadística.	Inventario de procesos de producción de información estadística actualizado.															Inventario de procesos de producción de información estadística actualizado.	Número	1	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal
5.1.11	Regular el intercambio de información estadística en la Alcaldía de Santiago de Cali.	Construir el metadato estandarizado de los procesos de producción de información estadística.	Cinco (5) metadatos estandarizados de los procesos de producción de información estadística.													Metadato estandarizado de los procesos de producción de información estadística.	Número	5	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal		

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	
		Actualizar el Archivo Municipal de Datos.	Cinco (5) metadatos incluidos en el Archivo Municipal de Datos actualizado.												Metadatos incluidos en el Archivo Municipal de Datos.	Número	5	Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal	
5.1.12.	Publicar el Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2018	Se realiza publicación del Plan Anual de Adquisiciones con el fin de comunicar información útil y temprana a los proveedores potenciales de las entidades estatales, para que éstos participen de las adquisiciones que hace la Entidad.	Un (1) Plan anual de adquisiciones publicado												Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2018	Número	1	Departamento Administrativo de Contratación Pública	
5.1.13.	Diligenciar la encuesta de autoevaluación para la elaboración del Plan Anual de Adquisiciones	Diligenciar la encuesta diseñada por el Departamento Administrativo de Contratación Pública para evaluar el Plan Anual de Adquisiciones e identificar oportunidades de mejora.	Una (1) encuesta diligenciada												Encuesta de verificación diligenciada	Número	24	Todos los Organismos	
5.1.14.	Establecer un Plan de trabajo para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en el Municipio de Santiago de Cali.	Publicar en el portal Municipal el Plan de trabajo de la Estrategia de Gobierno en Línea.	Una (1) publicación del Plan de trabajo.												Plan de trabajo publicado.	Número	1	Departamento Administrativo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	
<b>5.2</b>	<b>Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva.</b>																		
5.2.1.	Divulgar lineamientos a los diferentes Organismos con el propósito de dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y Decreto 1081 de 2015.	Generar dos (2) Circulares informativas a los diferentes Organismos dando lineamientos para aplicar la Ley 1755 de 2015 y Decreto 1081 de 2015.	Dos (2) Circulares												Circulares remitidas	Número	2	Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental - Departamento Administrativo de Desarrollo e innovación institucional	
		Generar dos (2) publicaciones en la intranet dando lineamientos para aplicar la Ley 1755 de 2015 y Decreto 1081 de 2015.	Dos (2) publicaciones en la intranet													Publicaciones realizadas	Número	2	Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental - Departamento Administrativo de Desarrollo e innovación institucional -
<b>5.3</b>	<b>Subcomponente 3: Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información.</b>																		
5.3.1	Actualizar y publicar el Registro o Inventario de Activos de Información	Revisión, análisis y actualización del Registro o Inventario de Activos de Información	Un (1) registro de Activos de Información Actualizado, Publicado y divulgado												Registro de Activos de Información	Número	1	Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental - Director Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	
		Aprobación y publicación del Registro o Inventario de Activos de Información																	
		Divulgación del Registro o Inventario de Activos de Información																	
5.3.2	Actualizar y publicar el Índice de información Clasificada y Reservada	Revisión, análisis y actualización del Índice de información Clasificada y Reservada	Un (1) Índice de información Clasificada y Reservada Actualizado, Publicado y divulgado												Índice de información Clasificada y Reservada	Número	1	Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental - Director Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	
		Aprobación y publicación del Índice de información Clasificada y Reservada																	
		Divulgación del Índice de información Clasificada y Reservada																	
5.3.3	Actualizar y publicar el Esquema de Publicación de Información	Actualizar y difundir el esquema de publicación conforme al artículo 12 de la Ley 1712 de 2014	Un (1) esquema de información actualizado y publicado												Registro de Publicaciones actualizado	Número	1	Oficina de Comunicaciones	
<b>5.4</b>	<b>Subcomponente 4: Criterio Diferencial de Accesibilidad.</b>																		
5.4.1	Actualizar aplicativos expuestos en el portal para que cuenten con criterios de accesibilidad.	Identificar los aplicativos expuestos en el portal que presenten falencias en la accesibilidad por parte de la población en situación de discapacidad.	Una (1) matriz de valoración según la NTC 5854												Matriz	Número	1	Departamento Administrativo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	
		Priorizar los aplicativos con mayor grado de criticidad.	Una (1) Matriz priorizada mediante las analíticas de Google													Matriz Priorizada	Número	1	Departamento Administrativo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.
		Informe de resultados de la actualización de aplicativos frente a criterios de accesibilidad.	Un (1) Informe de resultados													Informe	Número	2	Departamento Administrativo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.
<b>5.5</b>	<b>Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública.</b>																		
5.5.1	Publicar informes de solicitudes de acceso a la información según lineamientos dados en la ley 1712 de 2014	Disponer herramienta para el registro de las solicitudes de acceso a la información que deben ser trasladadas a otras entidades y/o negadas	Una (1) herramienta de registro de solicitudes creada												Herramienta disponible en drive	Número	1	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	
		Diligenciar herramienta para el registro de las solicitudes de acceso a la información que deben ser trasladadas a otras entidades y/o negadas	Una (1) herramienta diligenciada													Registros realizados	Número	1	Responsables de los Centros de Documentación y correspondencia
		Elaborar informe informe de solicitudes de Acceso a la Información	Tres (3) informes publicados													Informe publicado	Número	3	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional

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	
5.5.2.	Revisar los informes de acceso a la información según lineamientos dados en la ley 1712 de 2014	Elaborar informe sobre las solicitudes de acceso a información recibidas por los diferentes organismos en el marco de los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1755 de 2015, con el objetivo de identificar posible información para la apertura de datos	Dos (2) Informes													Informe de evaluación de resultados	Número	2	Oficina Asesora de Transparencia
<b>6 SEXTO COMPONENTE: Iniciativas adicionales.</b>																			
6.1	Implementar la Ruta de Integridad como herramienta para la promoción de la cultura de transparencia, legalidad y lucha contra la corrupción.	Realizar 4 ejercicios de ruta de integridad con los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía de Cali como herramienta para la promoción de la cultura de transparencia, legalidad y lucha contra la corrupción.	cuatro(4) ejercicios de ruta integridad													Ejercicios realizados	Número	4	Oficina Asesora de Transparencia
6.2	Realizar investigaciones en el marco del Observatorio para la Vigilancia de la Conducta Oficial en temas de gestión pública, prácticas de buen gobierno y conducta del servidor público.	Publicar ejemplares de las dos (2) investigaciones que realiza al año el Observatorio para la Vigilancia de la Conducta Oficial.	Dos (2) publicaciones de las investigaciones realizadas													Publicaciones de las investigaciones realizadas	Número	2	Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno

Modificaciones: Se ajusta mediante Comunicación 201841370200002534 de febrero 26 de 2018, los indicadores de la Actividad 3.1.1 "Brindar información a la comunidad con respecto a las gestiones realizadas por los diferentes Organismos del Municipio Santiago de Cali", atendiendo el requerimiento de la Oficina de Comunicaciones mediante oficio No. 201841120600000424 del 08 de febrero de 2018 y la meta 3.4.1 de la actividad "Evaluar las acciones de diálogo realizadas", aclarando de forma, que se elabora acta por actividad de dialogo realizada y no informe, de acuerdo con el correo electrónico del 07 de marzo de 2018 enviado por el Subdirector de Gestión de Trámites, Servicios y Gestión Documental.