

## PARTICIPANTES

JORGE IVÁN OSPINA GÓMEZ  
Alcalde de Santiago de Cali

CLAUDIA PATRICIA MARROQUÍN CANO  
Directora de Desarrollo e Innovación Institucional

MARÍA DEL PILAR CANO  
Directora de Gestión Jurídica Pública

ROY ALEJANDRO BARRERAS  
Director de Planeación Municipal

NHORA YHANET MONDRAGÓN ORTIZ  
Directora de Contratación Pública (E)

FRANCY RESTREPO APARICIO  
Director de Gestión del Medio Ambiente

FULVIO LEONARDO SOTO  
Director de Hacienda Municipal

GUSTAVO ARBOLEDA DELGADO  
Directora de Control Disciplinario Interno

LEIDY AMPARO CORREA ERAZO  
Director de Control Interno

DANIS ANTONIO RENTERÍA  
Secretario de Paz y Cultura Ciudadana

JAMES AGUDELO ARÉVALO  
Secretario de Desarrollo Territorial y  
Participación Ciudadana

CARLOS JAVIER SOLER PARRA  
Secretario de Seguridad y Justicia

RODRIGO ZAMORANO  
Secretario de Gestión del Riesgo de  
Emergencias y Desastres

MARIA FERNANDA PENILLA  
Secretaria de Bienestar Social

MIYERLANDI TORRES AGREDO  
Secretaria de Salud Pública

NHORA YHANET MONDRAGÓN ORTIZ  
Secretario de Gobierno

JOSÉ DARWIN LENIS MEJÍA  
Secretario de Educación

LILIANA SIERRA CHAVEZ  
Secretario de Desarrollo Económico

RONALD MAYORGA SÁNCHEZ  
Secretario de Cultura

CARLOS ALBERTO DIAGO ALZATE  
Secretario de Deporte y la Recreación

WILLIAM MAURICIO VALLEJO  
Secretario de Movilidad

NÉSTOR MARTINEZ SANDOVAL  
Secretario de Infraestructura

MARTHA LILIANA HERNÁNDEZ GALVIS  
Secretaria de Vivienda Social y Hábitat

STEFANÍA DOGLIONI VÉLEZ  
Secretario de Turismo

## COORDINACIÓN Y CONSOLIDACIÓN

CLAUDIA PATRICIA MARROQUÍN CANO

Directora

Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional

LIZ MARY GUTIÉRREZ RENDÓN

Subdirectora de Gestión Organizacional

## RESPONSABLES POR COMPONENTE

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E  
INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

Subdirección de Gestión Organizacional

Coordinador de la formulación del Plan

Líder responsable del primer componente: Gestión del Riesgo de Corrupción  
– Mapa de riesgos de Corrupción.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E  
INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental

Líder responsable del segundo componente: Racionalización de

Trámites. Líder responsable del tercer componente: Rendición de  
cuentas.

Líder responsable del cuarto componente: Mecanismos para mejorar  
la Atención al Ciudadano.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Oficina Asesora de Transparencia

Líder responsable del quinto componente: Mecanismos para la  
Transparencia y Acceso a la Información.

SECRETARÍA DE GOBIERNO, Oficina Asesora de Transparencia -  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL  
DISCIPLINARIO INTERNO - DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL, Subdirección  
de Talento Humano

Líderes responsables del sexto componente: Iniciativas adicionales.

## CONTENIDO

<b>I. MARCO ESTRATÉGICO DE LA ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI.....</b>	<b>10</b>
MISIÓN.....	10
VISIÓN .....	10
VALORES INSTITUCIONALES .....	11
POLÍTICA DE CALIDAD .....	12
OBJETIVOS DE CALIDAD .....	12
<b>II. OBJETIVOS DEL PLAN.....</b>	<b>13</b>
OBJETIVO GENERAL .....	13
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
<b>III. ALCANCE.....</b>	<b>14</b>
<b>IV. CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>14</b>
1. Revisión normativa y metodológica.....	14
2. Diagnóstico para la formulación del PAAC 2022.....	14
2.1. Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de casos de corrupción que se hayan presentado en la entidad, con un análisis de las denuncias sobre la materia. ....	15
2.2. Diagnóstico de los trámites y servicios de la Entidad. ....	21
2.3. Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites. ....	24
2.4. Informe de resultados de los ejercicios de rendición de cuentas de la vigencia 2021 de la Alcaldía de Santiago de Cali. ....	25
2.5. Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano. ....	27
CANAL PRESENCIAL .....	31
PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA .....	33
Nivel de satisfacción del usuario frente a los trámites y/o servicios ofrecidos .....	36
Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en línea .....	37
3. Organismos Responsables .....	39
5. Publicación y Divulgación .....	41
<b>V. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA.....</b>	<b>42</b>
a) Primer Componente: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN .....	43
Estrategias:.....	43
b) Segundo Componente: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	44
Estrategias:.....	44
c) Tercer Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS .....	44
Estrategias:.....	44

d) Cuarto Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	45
Estrategias:.....	45
e) Quinto Componente: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	46
Estrategias:.....	46
f) Sexto Componente: INICIATIVAS ADICIONALES.....	47
VI. ANEXOS .....	48
<b>SUSCRIBE.....</b>	<b>49</b>

d

## INTRODUCCIÓN

Desde el direccionamiento estratégico de la Alcaldía de Santiago de Cali se presenta las actividades que desde este gobierno se adquieren como compromiso para la lucha contra la corrupción y el mejoramiento en la atención al ciudadano; enmarcando esfuerzos desde la prevención bajo la gestión efectiva de los riesgos de corrupción, la racionalización de los trámites, la rendición de cuentas, la diversificación de los mecanismos para la atención al ciudadano, la transparencia, el acceso a la información pública, el control social y la generación de una cultura de transparencia en el servicio público.

Cumpliendo así, con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, la Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, la Ley 1757 de 2015, el Decreto 124 de 2016 con su respectiva “Guía para definir las estrategias anticorrupción V2” y la Política de Planeación institucional enmarcada en la Segunda Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG “Direccionamiento Estratégico y Planeación”.

## TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Administración del Riesgo:** actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la Entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de los mismos.

**Ciudadano:** persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

**Control Social:** busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.

**Corrupción:** uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

**Datos Abiertos:** son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.

**Información Pública:** es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

**Mapa de Riesgos:** herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.

**Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

**Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la Ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

**Parte Interesada:** persona o grupo que tenga interés en el desempeño o éxito de una organización.

1  
a

**Plan Anticorrupción y atención al ciudadano:** plan que contempla las estrategias de lucha contra la corrupción que debe ser implementado por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

**Participación Ciudadana:** es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.

**Racionalización de Trámites:** facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las Entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

**Rendición de Cuentas:** expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – Entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

**Riesgos:** posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una Entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

**Riesgo de Corrupción:** posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

**Seguridad de la Información:** Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

**Trámites:** conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.

4

**Transparencia:** Es un principio de gestión pública en el que se establece un marco jurídico, político, ético y organizativo de administración pública, que implica gobernar en relación directa con la comunidad, donde las decisiones públicas son expuestas, visibles, garantizando el acceso a la información pública.

## I. MARCO ESTRATÉGICO DE LA ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

### MISIÓN

El municipio de Santiago de Cali, como ente territorial, genera las condiciones necesarias para la oportuna prestación de los servicios públicos y sociales, a través de la planificación del desarrollo económico, social, ambiental y del territorio y, de la administración efectiva de los recursos, propiciando la participación ciudadana en la gestión pública, el ejercicio de los derechos y deberes constitucionales y la convivencia pacífica de sus habitantes, con el fin de mejorar su calidad de vida.

### VISIÓN

Para el año 2027 el municipio de Santiago de Cali será un territorio reconocido a nivel nacional e internacional como el municipio líder en la integración social, económica y cultural de su población, habiendo logrado reducir sustancialmente sus brechas sociales, a través de un desarrollo incluyente, sostenido, participativo y transparente en su gestión pública. Soportando dicho desarrollo en su papel de principal polo de desarrollo económico y social de la ciudad - región, en el uso eficiente de sus recursos naturales y de su infraestructura de servicios, en la dinámica de su riqueza socio-cultural urbana y rural, en la competitividad de sus propuestas artísticas, culturales y deportivas, en la integración de su diversidad étnica, en la fortaleza estructurante de su sector académico, en el esfuerzo articulado de su sector empresarial y en el diálogo permanente entre la ciudadanía y la administración, para la construcción constante de la paz y convivencia en su territorio.

En el marco de esta visión de desarrollo, Santiago de Cali se consolidará como un territorio incluyente, líder, innovador, que le apuesta al bienestar de su población como motor principal y centro de sus decisiones; priorizando el talento, la disciplina, el trabajo, la dedicación, la honestidad, la cultura ciudadana y el desarrollo de los aspectos propios de su diversidad multicultural y pluriétnica; facilitando las condiciones para la generación de ingresos que permitan mejorar las condiciones de vida de todos sus habitantes y la competitividad de la ciudad.

Convirtiéndose en modelo de política social en el país, promoviendo la construcción de entornos y estilos de vida saludables que conlleven a una mejor calidad de vida de su población; destacándose por el liderazgo en la adopción, formulación y adaptación de políticas públicas con plena participación de la población, diferentes sectores y actores que inciden de manera favorable y potente sobre la salud, la educación, la cultura, el deporte, el bienestar social y la calidad de vida de los ciudadanos.

Propendiendo por un ordenamiento territorial sostenible que dinamice las diferentes zonas de la ciudad, facilitando el crecimiento sostenible, e incluyendo su ruralidad bajo criterios de sustentabilidad y sostenibilidad ambiental, humana, económica y equidad social; en el cual los sistemas establecidos en su Plan de Ordenamiento Territorial - espacio público, equipamientos, servicios públicos y movilidad- se desarrollen sobre la lógica de la eficiencia, responsabilidad ambiental, equidad, competitividad y disfrute de sus habitantes, fortaleciendo el concepto de espacio público y de uso compartido de la ciudad, con un sistema de movilidad, donde se respete el peatón y tenga prioridad el transporte público y los medios alternativos sobre el automóvil particular.

Consolidando la relación de Santiago de Cali con sus municipios vecinos, convirtiéndose en la ciudad líder de la región de la cuenca del Pacífico con centro de actividades de alcance subnacional, nacional e internacional, con un propósito que permitirá aprovechar sus ventajas económicas comparativas identificando y favoreciendo acciones sobre el territorio que impulsen su competitividad.

## VALORES INSTITUCIONALES

- Compromiso
- Inclusión
- Imparcialidad
- Integridad
- Respeto
- Servicio
- Transparencia



## **POLÍTICA DE CALIDAD**

La Alcaldía de Santiago de Cali se compromete a mejorar la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, prestando servicios públicos y sociales de manera oportuna y eficaz, mediante la administración eficiente de los recursos financieros, el desarrollo de las competencias y el bienestar de los servidores públicos, la mejora continua de los procesos, el fortalecimiento de la infraestructura física, tecnológica y de los sistemas de información y las comunicaciones y, la promoción de la participación ciudadana.

## **OBJETIVOS DE CALIDAD**

1. Mejorar la satisfacción del cliente.
2. Mejorar la oportunidad en la prestación de servicios públicos y sociales.
3. Administrar eficientemente los recursos financieros.
4. Fortalecer el desempeño laboral del talento humano.
5. Mejorar el desempeño de los procesos.
6. Mantener la infraestructura física necesaria para la prestación de los servicios
7. Mantener la infraestructura tecnológica y las comunicaciones necesarias para la prestación de los servicios.
8. Fomentar la efectiva participación ciudadana.



## II. OBJETIVOS DEL PLAN

### OBJETIVO GENERAL

Establecer compromisos de lucha contra la corrupción en la Alcaldía de Santiago de Cali para la vigencia 2022, en pro de consolidar un Buen Gobierno bajo una gestión eficiente y transparente para nuestra ciudad.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Fortalecer el establecimiento y aplicación de la política integral de administración de riesgos de la Alcaldía de Santiago de Cali.
2. Fomentar la implementación de la metodología establecida por la Entidad para la Gestión de los riesgos de corrupción.
3. Promover el control social y diálogo en doble vía, mediante la generación de espacios efectivos de participación.
4. Establecer acciones que permitan la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios y así fortalecer la relación Estado – Ciudadano.
5. Fortalecer los mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información Pública.
6. Apoyar la implementación, promover la difusión y apropiación de valores éticos Institucionales en los funcionarios de la administración distrital.
7. Emprender iniciativas adicionales que permitan generar una cultura de transparencia, legalidad y lucha contra la corrupción. 

### III. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía de Santiago de Cali en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

### IV. CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el fin de obtener elementos que aporten a la adecuada construcción, implementación y seguimiento del PAAC 2022, se definieron las siguientes cinco (5) fases: revisión normativa y metodológica, diagnóstico para la formulación del PAAC 2022, organismos responsables, monitoreo y seguimiento, publicación y divulgación, las cuales se describen a continuación:

#### 1. Revisión normativa y metodológica.

Para la construcción del PAAC 2022 el principal referente metodológico utilizado fue la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” emitida por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República y adoptada mediante el Decreto Nacional 124 de 2016. Dicho referente se trabajó en armonía con el Programa de Gobierno y en concordancia con la normativa vigente en materia de Anticorrupción, Racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, entre otras.

#### 2. Diagnóstico para la formulación del PAAC 2022.

Para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 se tuvo en cuenta, el informe del contexto estratégico de la vigencia 2021, publicado en <https://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/159098/sistema-de-gestion-de-calidad-2021/> en el cual se describe las oportunidades, amenazas, fortalezas, debilidades y el análisis del contexto en el que la entidad desarrolla en su objeto social; además dando cumplimiento a la Guía “Estrategias para la construcción del plan Anticorrupción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 2” se desarrollaron los siguientes puntos:



- Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad. Con un análisis de las principales denuncias sobre la materia.
- Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.
- Necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.
- Necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas).
- Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.
- Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

Los cuales se presentan a continuación:

**2.1. Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de casos de corrupción que se hayan presentado en la entidad, con un análisis de las denuncias sobre la materia.**

La Administración Central de Santiago de Cali en su política de administración de riesgos aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el 31 de agosto de 2021, tiene establecido como lineamiento frente al nivel de aceptación o tolerancia al riesgo de los riesgos de corrupción, que la entidad no es flexible en la aceptación de conductas o hechos de corrupción, por lo tanto, no hay aceptación del riesgo, y su tratamiento se realizará de acuerdo con los lineamientos de dicha política; así mismo, se estableció frente a los niveles para calificar el impacto de riesgos corrupción, que estos serán calificados en los niveles 3, 4 y 5, considerando que ningún hecho de corrupción tendrá un impacto insignificante o menor.

Por otra parte, en la política de administración de riesgos de la entidad se tienen establecidas acciones de monitoreo y seguimiento a los mapas de riesgos, por lo que los líderes de proceso como actividad de autocontrol deben realizar monitoreo mensual al comportamiento de los riesgos de corrupción, y realizar seguimiento trimestral a estos riesgos.

Durante la vigencia 2021, en el monitoreo mensual y seguimiento cuatrimestral a los riesgos de corrupción identificados por los líderes de proceso, se materializó una (1) vez el riesgo de corrupción denominado

“Prevaricato en la manipulación y apropiación de la información incorporada en las bases de datos, aplicativos propios y/o expedientes”

físicos en el desarrollo del Proceso de Gestión Tributaria para el beneficio de un particular”.

No se evidenció por parte del proceso que el riesgo de corrupción materializado se haya puesto en conocimiento de ninguna autoridad (Fiscalía, Contraloría, Procuraduría, Control Interno Disciplinario u Otra autoridad).

Por otro lado, El Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno, al 20 de diciembre de 2021, apertura un total de 367 expedientes, por las siguientes conductas:

CONDUCTA	%
Desempeñar de forma ineficiente sus funciones	50.68 %
Omitir y retardar o no suministrar respuesta oportuna a las peticiones	17.71 %
Extralimitación de funciones	4.63 %
Incumplir cualquier decisión judicial, administrativa contravencional policia o disciplinaria	4.36 %
Irrespeto, Maltrato a la comunidad	3.54 %
Violación Normas de contratación	3.54 %
Incumplimiento de deberes Art. 35 Numeral 1	3.00 %
Omitir, negar, retardar, entrabar el despacho de asuntos a su cargo o prestación del servicio	2.72 %
Abuso o ejercicio indebido del cargo	1.64 %
Acoso Laboral	1.64 %
Inasistencia Esporádica a Laborar	1.09 %
Causar daño o pérdida de bienes, elementos expedientes o documentos que hayan llegado a su poder	0.82 %
Incumplimiento del deber legal contenido en el numeral 1 Art 34 de la ley 734	0.82 %
Abandono del cargo	0.55 %
Acoso Sexual	0.55 %
Inasistencia a laborar (Art. 34 Numeral 11)	0.55 %

Falsedad en Documento Público	0.27 %
Falta de vigilancia y salvaguardia y/o uso indebido de bienes de municipio	0.27 %
Incumplimiento Art 34 No. 1 y 2 (Deberes) Art. 35 No 7 (Prohibiciones)	0.27 %
Incumplimiento Art. 34 No 1,2 y 11 y Art. 35 No 1 y 7	0.27 %
Negligencia en la custodia de documentos y/o utilización indebida de la misma	0.27 %
Negligencia en la formulación, coordinación o ejecución de planes programas y presupuesto	0.27 %
Por determinar	0.27 %
Solicitar o recibir dádivas para realizar gestión propia de su cargo	0.27 %
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>100 %</b>

Cabe anotar que estas conductas son presuntas y son motivo de investigación para confirmar la ocurrencia de las mismas.

Por otro lado, respecto a los fallos disciplinarios sancionatorios, las conductas sancionadas al 20 de diciembre de 2021, fueron:

CONDUCTA	%
Incumplimiento de orden superior	19.05 %
Omitir, negar, retardar, entorpecer el despacho de asuntos a su cargo o prestación del servicio	19.05 %
Abuso o ejercicio indebido del cargo	19.05 %
Inasistencia laboral (Artículo 34 numeral 11)	14.29 %
Causar daño o pérdida de bienes, elementos expedientes o documentos que hayan llegado a su poder	9.52 %
Inasistencia Esporádica a Laborar	9.52 %
Negligencia en la custodia de documentos y/o utilización indebida de la misma	4.76 %
Irrespeto y maltrato a la comunidad	4.76 %
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>100 %</b>

Es importante indicar que, aunque los fallos sancionatorios traducen a la materialización de un riesgo, no en todos los casos corresponde a uno de corrupción, ya que puede ser de gestión, así las cosas, debe revisarse el hecho generador para esclarecer el concepto.

## Denuncias sobre presuntos hechos de corrupción

Conforme a lo establecido en el artículo 40 numeral 5 del Decreto 0516 de 2016 por medio del cual se determina la estructura de la Administración Central y las funciones de sus dependencias, es función de la Oficina Asesora de Transparencia: “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.

A partir del 18 de agosto de 2021, entró en vigencia la modificación al procedimiento, por lo que fue denominada “ GESTIÓN DE DENUNCIAS SOBRE PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCIÓN “MAG 04.05.P005

La modificación al procedimiento permitió definir los roles tanto de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana en materia de recepción de denuncias y de la Oficina de Transparencia en materia de gestión de denuncias.

Aunado a ello, se llevó a cabo con el propósito de ampliar los canales de recepción de denuncias por presuntos hechos de corrupción. De tal forma que, los caleños puedan radicar sus denuncias sobre presuntos hechos de corrupción en 30 puntos de atención, en los diferentes Centros de Atención Local Integrada “CALI`s”, o a los puntos de atención de los diferentes organismos por fuera del CAM, Secretaría de Salud, Secretaría de Educación, Secretaría de Vivienda, Secretaría de Deporte, Secretaría de Cultura, DAGMA y Catastro.

En el marco del procedimiento de gestión de denuncias, durante el 2021 se recibieron y tramitaron 116 denuncias [1], para el año 2020 fueron tramitadas 23, mientras que en la vigencia 2019 fueron 49, respecto de 50 casos tramitados en 2018, año en el cual se implementó el procedimiento.

Es importante anotar que, durante la vigencia 2021 se realizaron modificaciones al procedimiento, que permitieron ampliar los canales de recepción en los diferentes C.A.L.I.S, así como en las ventanillas externas del CAM. De igual manera, se llevaron a cabo actividades de comunicación y divulgación del procedimiento de denuncias tanto a la ciudadanía en general, cómo a los servidores públicos y contratistas de la entidad.

[1] Fecha de corte: diciembre 24 de 2021

### Cantidad de denuncias recibidas 2018 - 2021



Sobre las diferentes denuncias recibidas, se identificaron los siguientes temas generales, en lo que según lo narrado por los denunciante podría ser un presunto hecho de corrupción. Sin embargo, es importante resaltar que los tópicos identificados son a partir de las solicitudes recibidas de manera general, las cuales, una vez se adelantan las tareas del procedimiento, se procede a verificar el tipo de solicitud y remitir a las autoridades de control, solo en el caso que aplique; por lo que no necesariamente estos temas, sugieren la materialización de un presunto hecho de corrupción, en el siguiente ítem se evalúan las solicitudes que sí fueron remitidas a un órgano de control, por consideradas presuntos hechos de corrupción.

### Porcentaje de temas generales de denuncias recibidas previo análisis en el marco del procedimiento de gestión de denuncias de corrupción.

Uso de espacio público	6%
Solicitud revocatoria comparendo de tránsito	11%
Solicitud retiro SIMIT por pago comparendo tránsito	2%
Solicitud de información	9%
Sin información	7%

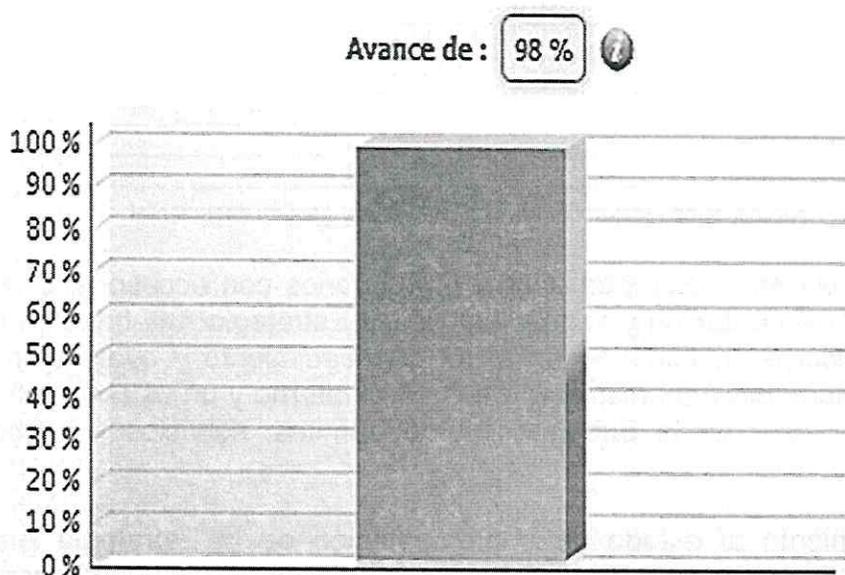


### Diagnóstico de los trámites y servicios de la Entidad

Desde la Subdirección de Trámites, servicios y gestión documental, se brindan lineamientos y se realiza seguimiento y control a la implementación de la Política de racionalización de trámites, a través del desarrollo de las cuatro fases definidas (Identificación, priorización, racionalización de trámites, interoperabilidad).

Frente a los avances de la Entidad en la implementación de la Estrategia Anti-trámites, para la vigencia 2021 se cerró el año con un índice de Gobierno Abierto – IGA correspondiente al 98%, como consecuencia del trabajo continuo de identificación, análisis técnico, normativo y registro de información en el SUIT 3.0

Gráfico No. 3. Información en el SUIT 3.0, vigencia 2021



Fuente: Plataforma SUIT.

El inventario final de trámites y servicios identificados para la entidad es de 252 (226 trámites, 26 servicios). Se realizó la revisión de la totalidad de las hojas de vida, de las cuales se validan y actualizan 93, quedando pendiente el ajuste técnico y/o normativo por parte de los organismos responsables.

Tabla No. 1 Inventario de trámites y servicios - Diciembre de 2021

HOJAS DE VIDA DE TRÁMITES Y SERVICIOS									
No.	Organismo	Trámites	Servicios	Total Identificados	Enviados para Revisión	Eliminados	Revisados	No Validados	Validados
1	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA	22	2	24	19	0	19	13	11
2	Departamento Administrativo de Planeación Municipal	32	3	35	35	0	35	13	22
3	Departamento Administrativo de Hacienda Municipal								
	Subdirección de Catastro	11	1	12	9	0	9	9	0
	Subdirección de Impuestos y Rentas	16	1	17	15	0	7	7	0
	Subdirección de Tesorería Municipal	3	2	5	17	0	17	13	5
4	Secretaría de Bienestar Social	0	1	1	3	0	3	1	1
5	Secretaría de Cultura	1	4	5	3	0	3	5	0
6	Secretaría del Deporte y la Recreación	3	0	3	2	0	2	2	0
7	Secretaría de Educación	21	3	24	20	0	20	17	3
8	Secretaría de Infraestructura	1	2	3	3	0	3	0	3
9	Secretaría de Movilidad	76	0	76	103	0	103	51	24
10	Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	6	0	6	12	0	12	6	6
11	Secretaría de Salud Pública	10	4	14	19	0	19	3	11
12	Secretaría de Seguridad y Justicia	18	1	19	25	0	25	24	1
13	Secretaría de Vivienda Social y Hábitat	4	1	5	5	0	5	1	4
14	Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	2	1	3	14	0	14	12	2
	<b>Total</b>	<b>226</b>	<b>26</b>	<b>252</b>	<b>304</b>	<b>0</b>	<b>296</b>	<b>177</b>	<b>93</b>
	Porcentaje de Revisión						97%		
	Porcentaje de Validación						37%		

Fuente: Subdirección de trámites, servicios y gestión documental

A diciembre de 2021 se encuentran activos 20 usuarios con acceso al SUI<sup>1</sup> creados para la implementación y seguimiento de la Estrategia Anti-trámites en la Entidad. Se incluye un usuario con el rol de seguimiento y evaluación a nombre del Departamento Administrativo de Control Interno y un usuario con el rol monitoreo a nombre de la Subdirección de trámites, servicios y gestión documental.

Se realizó seguimiento al estado de implementación de la Estrategia Anti-trámites mediante el monitoreo a las actividades desarrolladas en cumplimiento de las fases de la política de racionalización de trámites. Producto de este ejercicio se construyeron informes de seguimiento al avance de la estrategia, el registro de información en el Sistema Único de Información de Trámites - SUI y las necesidades de generar interoperabilidad interna o con otras entidades, para compartir información entre sistemas de información, priorizar la implementación de ventanillas únicas o convenios mediante la ejecución de acciones de coordinación interinstitucional

Se elaboró y divulgó informe comparativo de los costos asociados a los trámites y fueron comparados con trámites y servicios de los siguientes distritos especiales:

Bogotá – Distrito Capital  
 Barranquilla – Distrito Especial, Industrial y Portuario.  
 Buenaventura – Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Ecoturístico.  
 Cartagena – Distrito Turístico y Cultural  
 Mompox – Distrito Especial, Turístico, Cultural e Histórico.  
 Riohacha – Distrito Especial. Turístico y Cultural.  
 Santa Marta – Distrito Turístico, Cultural e Histórico.

Esta información relaciona los datos correspondientes al nombre del trámite o servicio prestado, el canal de atención, el costo del trámite o servicio, el valor de la estampilla relacionada al trámite o servicio y el costo total que le corresponde cancelar al ciudadano. La cual fue comparada entre los diferentes distritos especiales para identificar si los trámites y servicios cancelados por los ciudadanos de Santiago de Cali Distrito Especial, Deportivo, Empresarial y de Servicios están en el valor medio del país. De este informe se generaron las siguientes conclusiones:

- El 58% de los trámites de la Alcaldía de Cali tienen costos asociados.
- El 61% de los servicios de la Alcaldía de Cali tiene costos asociados.
- Con respecto a los otros distritos especiales del País, Santiago de Cali, maneja la mayoría de sus trámites y servicios con costos asociados ya sea por estampillas y/o derechos del trámite o servicio de referencia.
- Santiago de Cali es el distrito con mayor cobro de estampillas en sus trámites y servicios con un total para este análisis de 110 cobros por este concepto, seguido de Barranquilla con 54.

---

<sup>1</sup> Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) es la plataforma única creada a nivel nacional en la que se deben registrar todos los trámites y servicios para que puedan ser consultados por los usuarios.

## 2.2. Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.

En cumplimiento de la Política de Racionalización de Trámites, en el mes de enero de 2021 se suscribió el plan de racionalización con 7 acciones para 3 trámites y 2 servicios. En el mes de octubre se incluyen 4 acciones más para 4 trámites, cerrando el año con 11 acciones de racionalización para 9 trámites y servicios.

Dicho plan fue publicado en el portal de la Entidad como evidencia de la gestión realizada y con el objetivo de dar a conocer los nuevos plazos de cumplimiento suscritos.

Dentro de los logros obtenidos a la fecha se encuentran:

Se avanzó en el diseño de las herramientas tecnológicas para la implementación de los convenios de intercambio de información con Cámara de comercio de Cali y Registraduría Nacional del Estado Civil.

En agosto de 2021, se elaboró y divulgó entre los organismos responsables de trámites y servicios el informe "Trámites y servicios más complejos 2021", como resultado de una encuesta aplicada a través de canales electrónicos a ciudadanos de Santiago de Cali. Se evidenciaron los siguientes resultados:

De las 316 encuestas aplicadas se identificaron 5 servicios con mayor porcentaje de complejidad los cuales representan el 41% del total de respuestas obtenidas.

Trámite o servicio más complejo	# de Registros	%
Impuesto predial unificado	71	22,5%
Licencia de conducción	17	5,4%
Legalización de Predios	14	4,4%
Cambio de propietario o poseedor del bien inmueble	13	4,1%
Certificado Catastral	12	3,8%

En cuanto a los factores que generan la complejidad, los ciudadanos coinciden en cinco factores relevantes

Factores que generan más complejidad	# de Registros	%
Alto costo	128	41%
Exceso de documentos y/o requisitos	84	27%
Tiempo requerido para la realización del trámite	84	27%
Dificultad para acceder herramientas tecnológicas	77	24%
Cantidad de pasos para acceder al trámite	61	19%

Teniendo en cuenta los resultados del informe, los diferentes organismos de la entidad deben definir acciones de racionalización que permitan minimizar o eliminar las dificultades manifestadas por los usuarios de los diferentes bienes y servicios que ofrece la Alcaldía de Santiago de Cali.

### **2.3. Informe de resultados de los ejercicios de rendición de cuentas de la vigencia 2021 de la Alcaldía de Santiago de Cali.**

De acuerdo a la Ley estatutaria 1757 de 2015, se diseña una Estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, con el fin de crear un Estado justo, eficiente y eficaz.

Se diseñó y publicó la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Cali con el enfoque basado en Derechos Humanos y Paz asociando los planes, programas y proyectos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El informe de seguimiento a la implementación de la Estrategia, realizado por la Subdirección de trámites, servicios y gestión documental, con corte al 31 de diciembre de 2021 arrojó los siguientes resultados:

El componente “Información” corresponde a las actividades desarrolladas por la Oficina de Comunicaciones y por los diferentes organismos “equipos articuladores” respecto a la divulgación de información de calidad y en lenguaje comprensible. Se logró cumplir e incluso superar la cantidad de actividades que se habían planeado de manera inicial.

En el Componente “Diálogo”, se da continuidad a la información suministrada de las actividades adelantadas en la Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía, diálogos con la comunidad y el encuentro Somos Alcaldía. También incluye actividades como “Establecer y ejecutar la primera y segunda actividad de diálogo específico con enfoque diferencial, a través de canales presenciales y/o virtuales”, estipuladas para la vigencia 2021. Logrando el cumplimiento final del componente correspondiente al 100%.

Cada uno de los organismos de la Entidad realizó por lo menos dos (2) actividades de diálogo con sus grupos de valor, evidenciando un total de 52 actividades realizadas a través de canales virtuales.

El Componente “Responsabilizarse de lo acordado y motivar la cultura de rendición y petición de cuentas” cierra con un cumplimiento general del 100%, lo que permite evidenciar el compromiso de los organismos respecto al desarrollo de las actividades, la gestión y acompañamiento a los equipos articuladores; en materia de la estandarización e implementación de la estrategia de rendición de cuentas a nivel de la entidad.

En estas actividades se interactuó con un total de 7.085 ciudadanos, de los cuales 3.150 realizaron la evaluación de la gestión y del evento.

La participación ciudadana genera control a la toma de decisiones, a la implementación de programas, ejecución de contratos y manejo de recursos, independientemente de otros niveles de participación (información, planeación, ejecución). De igual forma la ley ordena que la rendición de cuentas promueva el control social a la gestión para garantizar el derecho de los ciudadanos a la participación en la vigilancia de la gestión pública mediante la petición de información y explicaciones de los resultados de la gestión.

Por ello, la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión realizada. En ese sentido, la retroalimentación de los participantes en estos espacios de diálogo permitió identificar la caracterización de la ciudadanía que asistió a las jornadas y conocer la percepción de los mismos frente a la gestión de la Entidad y frente a la ejecución de la actividad de diálogo, obteniendo la siguiente información:

La percepción frente a las actividades de diálogo se situó mayoritariamente en excelente con un 71.4% y bueno con un 25%, a diferencia del 1% que evaluaron las actividades de rendición de cuentas como regular.

Respecto a la gestión de los organismos, el mayor porcentaje estuvo situado en excelente con un 66.8% y bueno con un 25.6%, a diferencia del 1.1% que calificó la gestión como regular. Lo que nos permite concluir, que el 92.4% quedó satisfecho con la gestión de los organismos.

**Tabla No. 2. Interacción con grupos de valor. Actividades de diálogo 2021**

Organismos	N. de Actividades de Diálogo	Modalidad	Total Asistentes	Total Encuestados
Dep. Admtvo. de Contratación Pública	2	Virtual	152	91
Dep. Admtvo. de Control Disciplinario Interno	2	Virtual	126	97
Dep. Admtvo. de Control Interno	2	Virtual	86	57
Dep. Admtvo. de Desarrollo e Innovación Institucional	2	Virtual	287	198
Dep. Admtvo. de Gestión del Medio Ambiente	2	Virtual - Presencial	440	83
Dep. Admtvo. de Gestión Jurídica Pública	2	Virtual	106	33
Dep. Admtvo. de Hacienda Municipal	2	Virtual	411	114
Dep. Admtvo. de Planeación Municipal	2	Virtual	581	139
Dep. Admtvo. de TIC	2	Virtual	252	178
Secretaría de Bienestar Social	2	Virtual	492	161
Secretaría de Cultura	2	Virtual - Presencial	301	113
Secretaría de Desarrollo Económico	2	Virtual	116	87
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	2	Virtual	462	433
Secretaría de Educación	2	Virtual	529	285
Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	2	Virtual	161	55
Secretaría de Gobierno	2	Virtual	153	40
Secretaría de Infraestructura	2	Virtual	183	64
Secretaría de Movilidad	2	Virtual	171	23
Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana	2	Virtual	196	135
Secretaría de Salud	2	Virtual	252	29
Secretaría de Seguridad y Justicia	2	Virtual	499	97
Secretaría de Turismo	2	Virtual	90	39
Secretaría de Vivienda Social y Hábitat	2	Virtual	207	93
Secretaría del Deporte y la Recreación	2	Virtual	233	87
Ud. Admtva. Especial de Gestión de Bienes y Servicios	2	Virtual	377	278
Ud. Admtva. Especial de Servicios Públicos Municipales	2	Virtual	222	141
<b>Total General</b>	<b>52</b>		<b>7085</b>	<b>3150</b>

Para finalizar, es importante resaltar que la estrategia de rendición de cuentas de la Alcaldía de Santiago de Cali - periodo 2021, fue desarrollada en su mayoría de forma virtual por cada organismo, dado a las directrices de orden nacional y local; respecto a las medidas de bioseguridad y control social respecto a la pandemia que actualmente se vive a nivel mundial.

#### 2.4. Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.

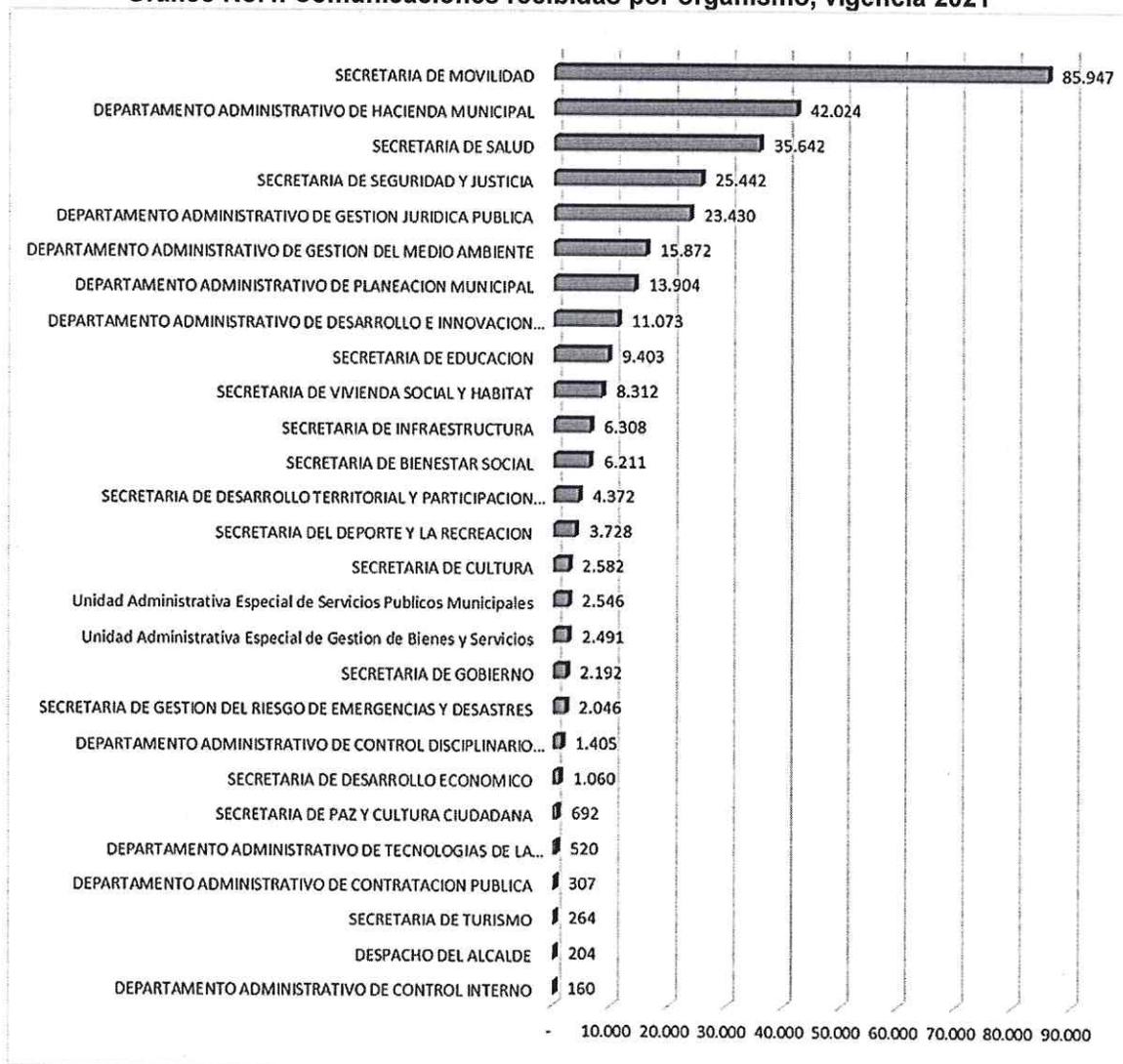
La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, es responsable de brindar lineamientos, realizar seguimiento, medición y control de la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios en tiempo, calidad de respuesta e identificar la satisfacción de la prestación del servicio. Ante el desarrollo de esta función se han identificado las siguientes situaciones: Total de comunicaciones recibidas en la entidad y direccionadas a cada organismo.

**Tabla No. 3. Comunicaciones recibidas por organismo, vigencia 2021**

CÓDIGO	ORGANISMO	1er TRIM	2o TRIM	3er TRIM	4to TRIM	ACUMULADO 2021
4112	DESPACHO DEL ALCALDE	117	71	13	3	204
	SECRETARIA DE GOBIERNO	668	552	506	466	2.192
4121	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	7.914	14.666	423	427	<b>23.430</b>
4123	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	40	14	41	65	160
4124	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	234	225	448	498	1.405
4131	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	8.565	7.664	14.533	11.262	<b>42.024</b>
4132	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	3.166	3.436	4.169	3.133	13.904
4133	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	3.789	3.084	4.250	4.749	15.872
4134	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	211	130	73	106	520
4135	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	92	67	51	97	307
4137	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	3.298	2.111	3.171	2.493	11.073
4143	SECRETARIA DE EDUCACION	3.201	2.548	2.249	1.405	9.403
4145	SECRETARIA DE SALUD	5.502	8.405	11.409	10.326	<b>35.642</b>
4146	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1.850	1.474	1.508	1.379	6.211
4147	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	1.261	1.783	2.117	3.151	8.312
4148	SECRETARIA DE CULTURA	735	537	603	707	2.582
4151	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1.336	1.174	1.845	1.953	6.308
4152	SECRETARIA DE MOVILIDAD	20.550	24.410	25.231	15.756	<b>85.947</b>
4161	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	5.254	5.387	7.203	7.598	<b>25.442</b>
4162	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	828	727	1.199	974	3.728
4163	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	437	457	564	588	2.046
4164	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	101	225	179	187	692
4171	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	194	199	298	369	1.060
4172	SECRETARIA DE TURISMO	75	34	64	91	264
4173	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1.425	514	933	1.500	4.372
4181	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	465	678	657	691	2.491
4182	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES	626	665	585	670	2.546
<b>Total Alcaldía de Santiago de Cali</b>		<b>71.934</b>	<b>81.237</b>	<b>84.322</b>	<b>70.644</b>	<b>308.137</b>

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Gráfico No.4. Comunicaciones recibidas por organismo, vigencia 2021



Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

A continuación, se relaciona las comunicaciones recibidas en la Alcaldía de Santiago de Cali, según la tipificación de las mismas, con su respectivo acumulado y porcentaje relativo, por último, se sombrea de color verde los porcentajes más significativos, con el fin de mostrar los datos con mayor relevancia.

Tabla No. 4. Comunicaciones recibidas por tipo, vigencia 2021

Tipo de comunicación	Total 2021
13	1
0 - solicitud	999
1 - peticion_general	51.253
10 - accion popular	18
11 - peticion prioritaria	3.998
12 - Entes de Control	3.016
13 - incidente de desacato	1.714
167 - peticion	1.323
168 - informativa	91
169 - respuesta	1
177 - demanda	53
178 - Recurso reconsideraciÃ³n	42
178 - Recurso reconsideraci3n	27
179 - Revocatoria directa	155
179 - solicitudes_de_revocatoria_directa	57
19 - Felicitaciones	2
19 - Informativos	3
19 - Informativos	164
19 - otros	21.385
2 - peticion_de_informacion	2.612
20 - peticion entre autoridades	7.484
3 - peticion_consulta	344
374 - sugerencias	16
375 - denuncias sobre hechos de corrupciÃ³n	18
375 - denuncias sobre hechos de corrupci3n	1
384 - Recurso de apelaciÃ³n CNT	28
384 - Recurso de apelaci3n CNT	5
385 - Recurso de reposiciÃ³n CNT	9
385 - Recurso de reposici3n CNT	4
386 - Revocatoria directa	18
386 - Revocatoria directa – Proced. Tributari	240
388 - Sentencia	10.108
389 - ImpugnaciÃ³n	1.510
389 - Impugnaci3n	3.015
390 - Sentencia Favorable	6.527
390 - Sentencia Favorable	3.608
392 - Sentencia Desfavorable	284
392 - Sentencia Desfavorable	212

Tipo de comunicación	Total 2021
4 - Recurso reposición	137
4 - Recurso reposición	140
5 - Recurso apelación	53
5 - Recurso apelación	62
6 - queja	468
7 - reclamo	531
8 - tutela	19.670
9 - acción cumplimiento	36
Acción Popular	1
Demanda	19
Denuncias sobre hechos de corrupción	8
Entes de Control	2.741
Incidente de Desacato	318
Informativa	3.489
Medios Magnéticos	7
Otros	43.152
Petición entre Autoridades	7.962
Petición Prioritaria	8.489
Petición Consulta	285
Petición de Información	3.288
Petición General	66.094
Queja	480
Reclamo	780
Recurso Apelación	83
Recurso Reconsideración	156
Recurso Reposición	531
Solicitud	166
Solicitudes de revocatoria directa	2.508
Sugerencias	11
Trámites y servicios	6.217
Trámites y servicios	3.878
Trámites y servicios	8.978
Tutela	7.054
<b>Total general</b>	<b>308.137</b>

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

## CANALES DE ATENCIÓN

En la oficina de atención al ciudadano se reciben las comunicaciones oficiales, trámites, servicios y requerimientos presentados por los usuarios a través de los diferentes canales de atención, los cuales son:

### CANAL PRESENCIAL

Canal Conformado por los diferentes puntos de atención o ventanillas únicas físicas habilitadas por la entidad para la recepción de los diferentes requerimientos de los ciudadanos. Actualmente contamos con 24 puntos de atención habilitados y funcionando correctamente, por toda la ciudad más el punto de atención de la secretaría de educación distrital el cual radica a través del SAC.

El principal punto de atención presencial se encuentra ubicado en la Oficina de Atención al Ciudadano Sótano 1 - Centro Administrativo Municipal (CAM), el cual cuenta con 30 módulos y ofrece atención a los usuarios en horario de 8:00 am a 4:30 pm en jornada continua. Se ofrece atención para servicios de radicación de comunicaciones oficiales dirigidos a la entidad, solicitudes de trámites y servicios.

Por otro lado, se ofrece atención en diez y seis (16) Centros de Atención Local Integrada, los cuales son:

Tabla No. 5. C.A.L.I.S

C.A.L.I.S	
CALI 1 (Terrón colorado)	CALI 2 (Vipasa)
CALI 4 (Manzanares)	CALI 5 (Rivera)
CALI 6 (Guadales)	CALI 7 (Alf. López)
CALI 8 (Américas)	CALI 9 (Aranjuez)
CALI 10 (Guabal)	CALI 15 (Vallado)
CALI 16 (Unión de Vivienda Popular)	CALI 17 (Limonar)
CALI 18 (Meléndez)	CALI 19 (Cedro)
CALI 20 (Siloé)	CALI 21 (Desepez)

Fuente: Proceso Atención al usuario

Adicionalmente a estos puntos de atención mencionados anteriormente la entidad cuenta con otros 8 puntos de ventanilla única externos, los cuales se encuentran ubicadas fuera del edificio CAM en los organismos como, la

Secretaría de Movilidad, Secretaria de Cultura, Secretaria de Vivienda, DAGMA, Secretaria de Salud, Secretaría de Deporte, Secretaria de Educación y la Subdirección de Catastro Municipal, en estos puntos se cumple la misma función que en los anteriormente descritos. A lo largo de 2021 se realizaron un total de 149.899 atenciones de carácter presencial.

### **CANAL NO PRESENCIAL**

El canal no presencial se define como los medios de comunicación por los cuales los ciudadanos pueden interponer sus requerimientos ante la entidad sin requerir su presencia física, entre los canales de atención no presenciales se encuentra el canal telefónico y el canal virtual (correo contáctenos y radicación en línea).

#### **TELEFÓNICO:**

Se brinda orientación a los ciudadanos a través de la línea telefónica local 195 y la línea nacional gratuita 018000222195, sobre los requisitos para trámites y servicios, radicación de comunicaciones plazos, horarios y puntos de atención, servicios del portal municipal [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co) entre otros.

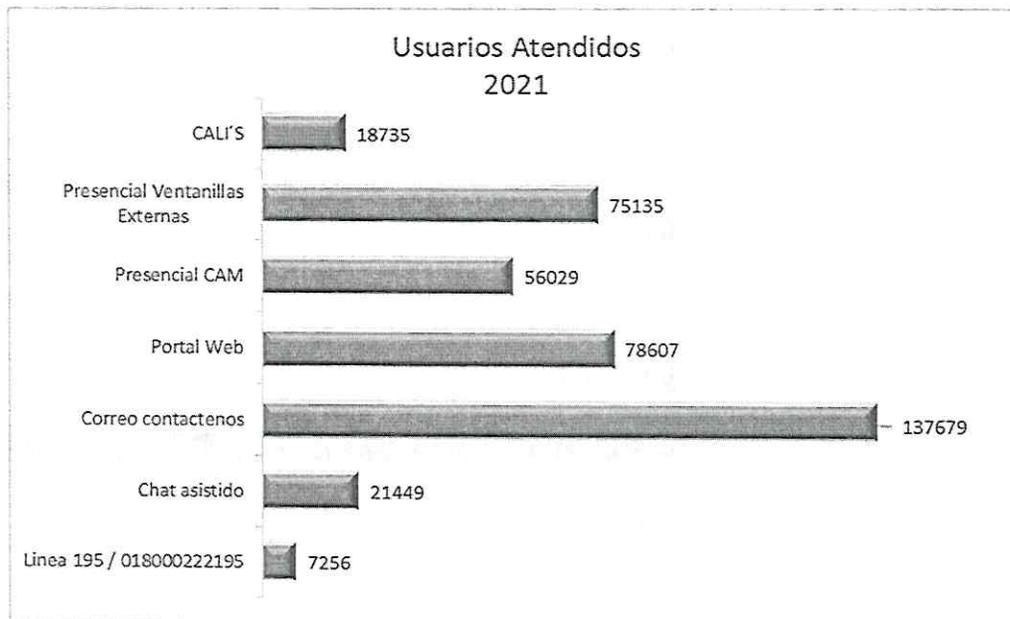
#### **VIRTUAL:**

El canal virtual está compuesto principalmente por el formulario para radicar PQRSD en línea, el cual se encuentra habilitado en la página web de la Alcaldía y por medio del cual se puede realizar la radicación de las comunicaciones las 24 horas del día, todos los días de la semana, quedando registradas en el Sistema de Gestión documental de la entidad.

Por otro lado, se encuentra el chat asistido por medio del cual se establece una comunicación en tiempo real entre el usuario y el funcionario y a través del cual se ofrece orientación a los usuarios sobre los requisitos para trámites y servicios, radicación de comunicaciones, plazos, horarios y puntos de atención etc.

De igual forma se encuentra disponible el correo electrónico [contactenos@cali.gov.co](mailto:contactenos@cali.gov.co), a través de esta herramienta se atienden consultas y si el usuario lo requiere se realiza la radicación de comunicaciones. A lo largo de 2021 se realizaron un total de 244.991 atenciones de carácter no presencial.

En el 2021 se realizó la atención de 394.890 usuarios a través de los diferentes canales de atención.

**Gráfico No. 5. Porcentaje de atención de usuarios por tipo de canal, vigencia 2021**

Fuente: Proceso Atención al usuario

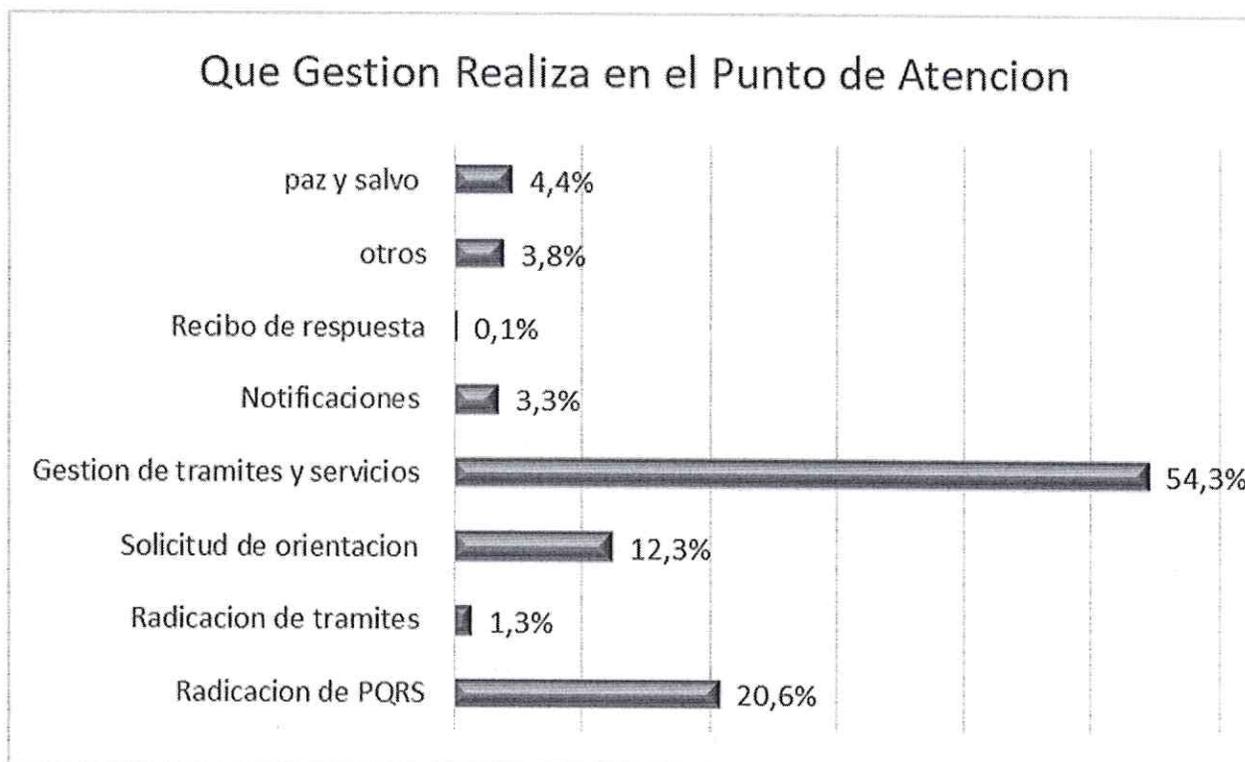
## PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA

Como una estrategia de mejoramiento para la Administración Central del Municipio Santiago de Cali, desde el proceso de Atención al Usuario, se han dado los lineamientos para aplicar encuestas que permiten percibir el grado de satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la percepción de la atención brindada y conocer su experiencia respecto a la prestación de los servicios en la Entidad.

Con el objetivo de dar a conocer los resultados obtenidos de las encuestas para medir la atención del Usuario por los diferentes canales de atención, se consolidan de forma trimestral los datos y los resultados estadísticos de la aplicación de dichas encuestas para toda la entidad.

En el 2021 se aplicaron 144.044 encuestas a los ciudadanos para medir la atención del usuario por los diferentes canales. Por el canal presencial se aplicaron 124.003 encuestas y por el canal no presencial se aplicaron 20.041 encuestas, los canales presenciales se definen como los 23 puntos de atención que dispone la administración pública para la atención de los requerimientos de los ciudadanos.

Gráfico No. 6. Gestión realizada por cada punto de atención, vigencia 2021



Fuente: Proceso Atención al usuario

Tabla No. 6. Gestión realizada por cada punto de atención, vigencia 2021

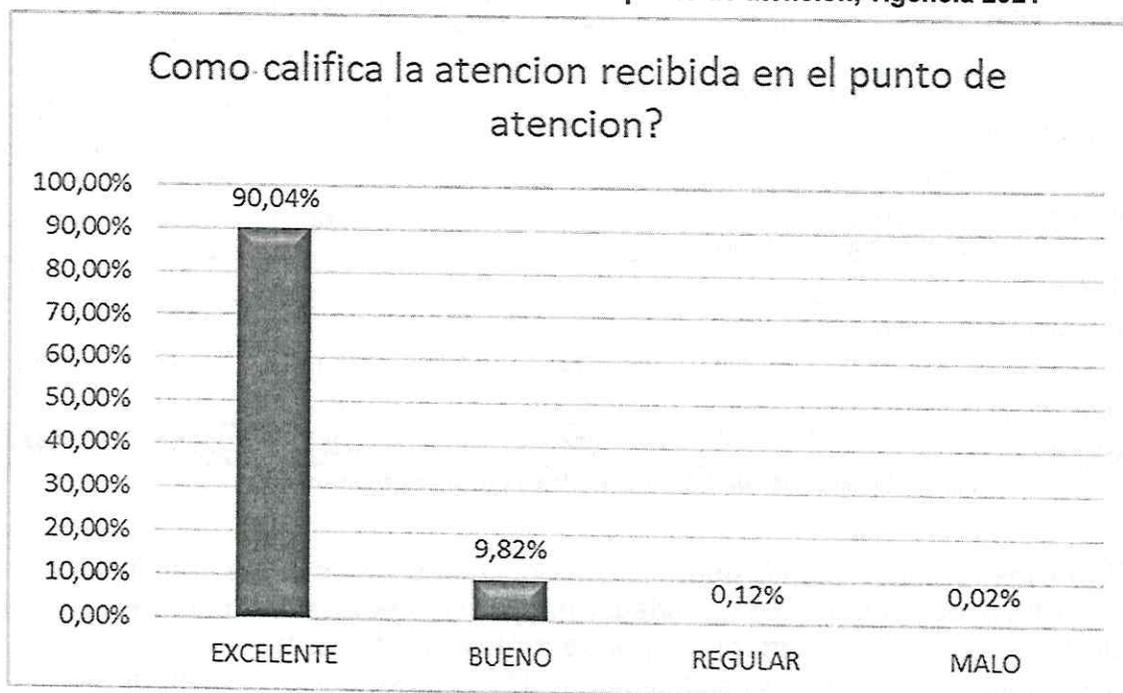
¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN										
GESTION	I TRIMESTRE DE 2021		II TRIMESTRE DE 2021		III TRIMESTRE DE 2021		IV TRIMESTRE DE 2021		TOTAL	
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
Radicación de PQRS	5517	21,1%	4404	17,8%	8955	22,8%	6651	19,6%	25527	20,6%
Radicación de tramites	212	0,8%	155	0,6%	501	1,3%	712	2,1%	1580	1,3%
Solicitud de orientación	2123	8,1%	2700	10,9%	5500	14,0%	4886	14,4%	15209	12,3%

Gestión de trámites y servicios	15181	58,1%	14648	59,1%	20185	51,5%	17306	51,1%	67320	54,3%
Notificaciones	962	3,7%	1131	4,6%	1404	3,6%	642	1,9%	4139	3,3%
Recibo de respuesta	3	0,0%	15	0,1%	55	0,1%	14	0,0%	87	0,1%
otros	734	2,8%	853	3,4%	1690	4,3%	1394	4,1%	4671	3,8%
paz y salvo	1382	5,3%	899	3,6%	932	2,4%	2257	6,7%	5470	4,4%
TOTAL	26114	100%	24805	100%	39222	100%	33862	100%	124003	100%

Fuente: Proceso Atención al usuario

El 90.04% de los usuarios encontraron la percepción frente a la atención excelente respecto al trato, actitud, cortesía y atención recibida por parte de los servidores públicos en los diferentes puntos de atención, el 9.82% lo encontraron bueno y tan solo el 0.12% y el 0,02% de los usuarios encontraron la atención recibida regular y mala respectivamente en los puntos de atención.

Gráfico No. 7. Calificación recibida en el punto de atención, vigencia 2021



Fuente: Proceso Atención al usuario

## Nivel de satisfacción del usuario frente a los trámites y/o servicios ofrecidos

El informe de satisfacción del usuario da cuenta de las evaluaciones realizadas por los ciudadanos sobre los trámites, productos o servicios ofrecidos por cada organismo durante el año 2021. Se recibieron un total de 39.593 encuestas de 22 organismos a través de las cuales los usuarios evaluaron 105 trámites o servicios.

El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad es positivo, al evidenciar calificaciones en los rangos Excelente y Bueno con porcentaje equivalente al 96%.

**Tabla No. 7. Nivel de satisfacción de trámites y servicios ofrecidos por organismos.**

TRAMITE O SERVICIO EN LINEA	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
#N/A	92	20	59	52	223
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	140	37	42	50	269
Certificado de estratificación socioeconómica	244	18	35	179	476
Certificado de paz y salvo	1				1
Concepto uso del suelo	49	3	7	6	65
Consulta PQRS	2		1	1	4
Contribución por Valorización	369	22	45	68	504
Facturas	4				4
Impresión de facturas para pago de impuestos	562	25	39	132	758
Impuesto a la publicidad visual exterior	1				1
Impuesto predial unificado	158	35	28	25	246
Pago en línea de factura	4			2	6
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	1341	169	134	376	2020
Portal citas	64	6	3	5	78
Presentación Medios Magnéticos	15	8	21	17	61
Radicación PQRS	2635	519	1801	1433	6388
Registro de la publicidad exterior visual	1000	79	81	185	1345
<b>Total General</b>	<b>6681</b>	<b>941</b>	<b>2296</b>	<b>2531</b>	<b>12449</b>

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

El 4% de los usuarios manifestaron inconformidades frente a los trámites y servicios ofrecidos por parte de la entidad. Entre los conceptos de inconformidad, los que reflejan mayor registro corresponde a “Tiempo de respuesta”, seguido por “Complejidad de los pasos”. Estas manifestaciones se evidencian en mayor

proporción en los trámites y servicios ofrecidos desde el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal.

CLARIDAD EN LA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	COMPLEJIDAD DE LOS PASOS PARA LA SOLICITUD
118	198	1.106

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

### Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en línea

Durante el transcurso del año se recibieron 12.449 encuestas a través de las cuales los usuarios evaluaron 16 trámites o servicios.

Tabla No. 8. Nivel de satisfacción de trámites y servicios en línea.

TRAMITE O SERVICIO EN LINEA	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total general
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	50	13	34	53	150
Autodeclaraciones electrónicas	99	41	120	85	345
Certificado de estratificación socioeconómica	135	23	48	184	390
Certificado de paz y salvo			1		1
Concepto uso del suelo	41	3	5	7	56
Consulta PQRS	66	26	145	144	381
Contribución por Valorización	241	24	23	39	327
Facturas	3.901	392	306	551	5.150
Impresión de facturas para pago de impuestos	362	39	39	67	507
Impuesto predial unificado	52	12	34	25	123
Pago en línea de factura	2	2	1	2	7
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	737	99	73	188	1.097
Portal citas	11	4	13	9	37
Presentación Medios Magnéticos	4	6	14	16	40
Radicación PQRS	1.654	412	1.682	1.317	5.065
Registro de la publicidad exterior visual	487	47	27	110	671
#N/A	152	88	235	283	758
<b>Total general</b>	<b>7.994</b>	<b>1.231</b>	<b>2.800</b>	<b>3.080</b>	<b>15.105</b>

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

El nivel de satisfacción para los trámites y servicios ofrecidos en línea presenta un nivel del 38%, correspondiente a las calificaciones registradas en los rangos

de Excelente y Bueno. Se evidencia entonces un nivel de inconformidad representando un 62% de usuarios que calificaron con los rangos Regular y Malo.

#### Conceptos de inconformidad trámites y servicios en línea 2021

DISPONIBILIDAD DE LA PÁGINA WEB	CLARIDAD DE LOS PASOS	DISEÑO DEL FORMULARIO	TIEMPO REQUERIDO	NO OBTUVO EL TRÁMITE
3.220	1.122	819	729	5.176

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

- Informe de seguimiento y evaluación de resultados de la ejecución del PAAC 2021 de la Alcaldía de Santiago de Cali, a cargo del Departamento Administrativo de Control Interno.
- Informe de seguimiento y evaluación de resultados del Mapa de Riesgos de Corrupción 2021 de la Alcaldía de Santiago de Cali, a cargo del Departamento Administrativo de Control Interno.

### 3. Organismos Responsables

COMPONENTE	ORGANISMO RESPONSABLE
1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de corrupción	<p>Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación - Subdirección de Gestión Organizacional - Subdirección de Gestión Estratégica del Talento Humano.</p> <p>Organismos participantes: Departamento Administrativo de Control Interno.</p> <p>Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p> <p>Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno.</p>
2. Racionalización de Trámites	<p>Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación - Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.</p> <p>Organismos participantes: Departamento Administrativo de Control Interno.</p>
3. Rendición de Cuentas	<p>Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación - Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.</p> <p>Organismos participantes: Oficina de comunicaciones.</p>
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	<p>Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación - Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.</p> <p>Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.</p> <p>Organismos participantes: Departamento Administrativo de Control Interno.</p>

5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	<p>Secretaría de Gobierno - Oficina Asesora de Transparencia.</p> <p>Organismos participantes: Departamento administrativo de tecnologías de la información y las comunicaciones – DATIC</p> <p>Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional / Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.</p> <p>Oficina de Comunicaciones.</p> <p>Departamento Administrativo de Control Interno</p> <p>Oficina de Comunicaciones.</p>
6. Iniciativas Adicionales	<p>Organismos participantes:</p> <p>Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno.</p> <p>Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Gestión Estratégica del Talento Humano</p>

#### 4. Monitoreo y seguimiento

El monitoreo al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es responsabilidad del Nivel Directivo, quien lo realizará con el apoyo del Líder del Proceso de su organismo y el Representante del Equipo Técnico de Gestión y se propiciará para que a través del ejercicio de autocontrol se realice el monitoreo de forma permanente, con la finalidad de anticiparse a cualquier circunstancia que pueda afectar el desarrollo de cada una de las acciones a su cargo.

El Departamento Administrativo de Control Interno, le corresponde adelantar la verificación y publicación de la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y de efectuar el seguimiento y el control a la implementación de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, los cuales realizará en las siguientes fechas:

✓ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril de 2022 y publicación del

informe dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

- ✓ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto de 2022 y publicación del informe dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- ✓ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre de 2022 y publicación del informe dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero de 2022.

Se debe tener en cuenta que producto de los resultados del monitoreo y seguimiento, es viable que se generen cambios a las actividades contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Santiago de Cali, por lo cual, se podrá realizar ajustes al plan siempre que medie la respectiva motivación y se informe al líder del componente para que valide la información y a la Subdirección de Gestión Organizacional para que realice los cambios respectivos y gestione la firma del Señor Alcalde y se informará por escrito al Departamento Administrativo de Control Interno; a los servidores públicos y a los ciudadanos a través del portal [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co).

## 5. Publicación y Divulgación

La Alta Dirección, con el apoyo del líder del proceso y el representante del Comité Técnico de Gestión - CTG, realizará la divulgación a sus equipos de trabajo y partes que considere pertinentes o interesadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2022.

La Entidad, a través de la Oficina de Comunicaciones, realizará la promoción y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación, conservando información documentada que evidencie esta actividad.

La Entidad, a través de la Subdirección de Gestión Organizacional, dará a conocer los avances del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano dentro de su estrategia de rendición de cuentas.

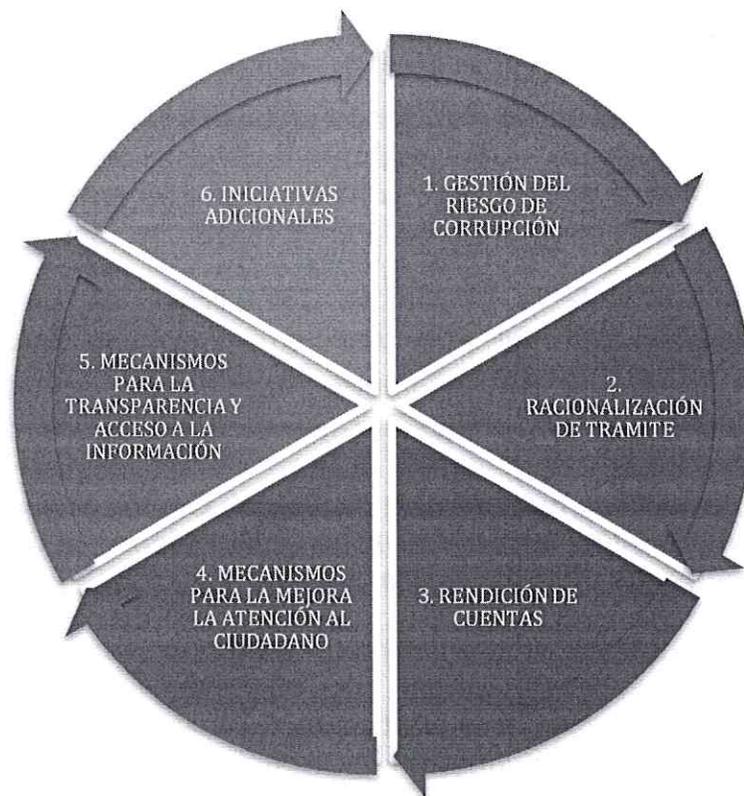
Como una buena práctica, se recomienda a cada uno de los organismos que participa en el Plan, utilizar los diferentes mecanismos de comunicación con que cuenta la Entidad para realizar internamente su divulgación, conservando información documentada que evidencie esta actividad. *g*

El Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, a través de la Subdirección de Gestión Organizacional, dará cumplimiento a la obligación de publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la web de la Alcaldía de Santiago de Cali, en la sección denominada "*Transparencia y acceso a la información pública*", conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y demás normas complementarias.

La publicación del PAAC y sus actualizaciones con la debida justificación, se realizará en esta misma ruta. Así mismo, allí se podrá consultar los planes de vigencias anteriores con sus respectivos anexos.

## V. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2022 está compuesto por una serie de actividades estructuradas por componentes, subcomponentes, metas, productos e indicadores, definidos en el formato con código MEDE01.05.02.P025.F014, denominado PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, que hace parte integral de este documento.



### a) Primer Componente: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

**Objetivo:** Gestionar en la Administración Central de Santiago de Cali la identificación, valoración, tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos de corrupción, a través de la implementación de la política de administración de riesgos y de los controles y acciones para mitigar o eliminar sus efectos en el logro de los objetivos estratégicos, con el propósito de tener una gestión pública efectiva.

#### Estrategias:

- Generar mecanismos orientados al fortalecimiento y apropiación de la política de administración de riesgos adoptada en los procesos que conforman el Modelo de operación por procesos de la entidad, servicios tercerizados y sus partes interesadas, en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG; conforme a los lineamientos expedidos por el Gobierno Nacional, las metodologías expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, de la Secretaría de Transparencia y demás entes rectores del tema.
- Mejorar la metodología de administración de riesgos de la entidad identificando los responsables de la administración de riesgos de corrupción y fraude y los controles que sean transversales a todos los procesos.
- Continuar brindando asistencias técnicas a todos los organismos de la entidad frente a la gestión de riesgos de corrupción y fraude, así como el monitoreo y seguimiento a la implementación de prácticas efectivas de éstos.
- Continuar la articulación de la política de administración de riesgos de la entidad entre el Comité de Coordinación de Control Interno y la segunda línea de defensa.
- Fortalecer la apropiación de las responsabilidades y compromiso frente a la gestión de riesgos de corrupción y fraude por parte de la línea estratégica y las tres líneas de defensa.

## b) Segundo Componente: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

**Objetivo:** La política anti-trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

### Estrategias:

- Fomentar la interoperabilidad interna y externa en relación con los trámites y servicios.
- Incrementar los índices de automatización y uso de herramientas tecnológicas en los trámites y servicios de la entidad.
- Incrementar el registro y actualización de información en el SUIT de manera que se refleje en la medición del Índice de Gobierno Abierto – IGA.
- Promover la comunicación y difusión de información a la comunidad, sobre mejoras implementadas en los trámites y servicios de la entidad.
- Verificar las mejoras implementadas en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos, de acuerdo con los resultados obtenidos en los ejercicios de evaluación de satisfacción ciudadana.

## c) Tercer Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS

**Objetivo:** Potenciar la interacción permanente entre la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali y los grupos de interés y ciudadanos en general con espacios de rendición de cuentas, garantizando el diálogo en doble vía y la divulgación de información, en lenguaje claro y comprensible para explicar y justificar las decisiones, acciones y resultados en el marco de los lineamientos con enfoque diferencial y en Derechos Humanos y Paz. Proporcionando información sobre los resultados de la gestión y el cumplimiento de sus metas misionales, mediante la difusión de información estadística y datos, asegurando la calidad de la información.

### Estrategias:

- Entregar información de valor a los ciudadanos, facilitando su acceso y usabilidad.
- Publicar información en canales presenciales y/o virtuales, promocionarla y mantenerla actualizada.
- Propiciar un espacio de diálogo significativo, facilitando la interacción

directa entre el ciudadano y la Alcaldía de Cali, para aclarar dudas, justificar acciones y responder inquietudes.

- Facilitar la petición de cuentas, el monitoreo y el control por parte de los ciudadanos.
- Adelantar ajustes en la planeación y gestión a partir de la interacción con la ciudadanía, generando nuevas estrategias de construcción participativa.

**d) Cuarto Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Objetivo:** La Política de Servicio al Ciudadano se define como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Por lo anterior, es necesario definir las condiciones para acercar el ciudadano a la Entidad con el acceso equitativo y óptimo a los canales de información, la entrega de bienes y servicios de forma ágil y oportuna desarrollando los mecanismos para ofrecer atención de calidad a los grupos de valor durante todo el ciclo del servicio.

**Estrategias:**

- Facilitar el acceso de los ciudadanos a los bienes y servicios ofrecidos a través de los diferentes canales habilitados por la Entidad.
- Reconocer las necesidades y expectativas de los usuarios y medir su percepción frente a los bienes y servicios recibidos.
- Realizar laboratorios de simplicidad para mejorar la redacción de los documentos proyectados por los organismos de la Entidad.
- Realizar el análisis de datos registrados en los sistemas de información para facilitar la toma de decisiones del nivel directivo.
- Aplicar ejercicio de evaluación y diagnóstico frente a la calidad de los servicios que ofrece la Entidad.
- Mejorar cobertura, promoviendo los canales de atención de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos
- Mejorar la Prestación de Servicio en los diferentes puntos y canales habilitados
- Promover los Canales y puntos de Atención habilitados
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos de la entidad
- Promover a través de canales virtuales y/o presenciales el diligenciamiento de los formatos para medir la percepción frente a la atención de los usuarios

directa entre el ciudadano y la Alcaldía de Cali, para aclarar dudas, justificar acciones y responder inquietudes.

- Facilitar la petición de cuentas, el monitoreo y el control por parte de los ciudadanos.
- Adelantar ajustes en la planeación y gestión a partir de la interacción con la ciudadanía, generando nuevas estrategias de construcción participativa.

#### d) Cuarto Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Objetivo:** La Política de Servicio al Ciudadano se define como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Por lo anterior, es necesario definir las condiciones para acercar el ciudadano a la Entidad con el acceso equitativo y óptimo a los canales de información, la entrega de bienes y servicios de forma ágil y oportuna desarrollando los mecanismos para ofrecer atención de calidad a los grupos de valor durante todo el ciclo del servicio.

#### Estrategias:

- Facilitar el acceso de los ciudadanos a los bienes y servicios ofrecidos a través de los diferentes canales habilitados por la Entidad.
- Reconocer las necesidades y expectativas de los usuarios y medir su percepción frente a los bienes y servicios recibidos.
- Realizar laboratorios de simplicidad para mejorar la redacción de los documentos proyectados por los organismos de la Entidad.
- Realizar el análisis de datos registrados en los sistemas de información para facilitar la toma de decisiones del nivel directivo.
- Aplicar ejercicio de evaluación y diagnóstico frente a la calidad de los servicios que ofrece la Entidad.
- Mejorar cobertura, promoviendo los canales de atención de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos
- Mejorar la Prestación de Servicio en los diferentes puntos y canales habilitados
- Promover los Canales y puntos de Atención habilitados
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos de la entidad
- Promover a través de canales virtuales y/o presenciales el diligenciamiento de los formatos para medir la percepción frente a la atención de los usuarios

- Mantener informado a los ciudadanos sobre los informes de Percepción frente a la atención del usuario por los diferentes canales
- Promover la Caracterización de los usuarios en los diferentes puntos de atención de la Administración Distrital, con el propósito de identificar al ciudadano el cual se relaciona con la entidad.

**e) Quinto Componente: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**Objetivo:** Promover estrategias tanto al interior de la entidad, cómo en las relaciones con la comunidad para que se garantice el acceso a información pública como práctica de colocar la información en la vitrina pública para la construcción de puentes de comunicación que construyan y abran debates constructivos y a partir de la información oficial en torno a circunstancias, experiencias y narraciones, de tal manera que la ciudadanía pueda revisarla, analizarla, y usarla como mecanismo para incidir de forma activa en la toma de decisiones públicas, pero sobre todo para el ejercicio del control social

**Estrategias:**

- Implementar los estándares de transparencia definidos en la Resolución 1519 del 2020 de MINTIC para garantizar que la sede electrónica cuente con instrumentos que promuevan el gobierno abiertos desde un enfoque relacional
- Brindar lineamientos, realizar el seguimiento y monitoreo a la implementación de la Ley 1712 de 2014, de acuerdo con las competencias de los diferentes organismos de la administración central.
- Consolidar estrategias que promuevan la transparencia cómo una herramienta para generar puentes de comunicación entre ciudadanías y administración que construyan y abran debates constructivos para incidir de forma activa en la toma de decisiones públicas, pero sobre todo para el ejercicio del control social
- Ejecutar plan de trabajo para implementación de la política de gobierno digital.
- Realizar evaluación a los trámites y servicios automatizados y semiautomatizados sobre los requisitos de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 - Accesibilidad a páginas web y Lineamientos y metodologías en Usabilidad para Gobierno en línea.
- Realizar dos publicaciones al año en redes sociales o en la página WEB sobre cómo consultar los instrumentos archivísticos de la entidad.
- Realizar una publicación en el botón de transparencia divulgando el registro o inventario de activos de información.

- Realizar una publicación en el botón de transparencia divulgando el índice de información clasificada y reservada.
- Publicar en la instancia del Departamento Administrativo de Control Interno, el total de hallazgos administrativos, y sus presuntas incidencias, producto de auditorías realizadas por la Contraloría General de Santiago de Cali, al terminar cada vigencia fiscal.

**f) Sexto Componente: INICIATIVAS ADICIONALES**

Se refiere a las iniciativas particulares de la Entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción, el conflicto de interés e impulsar el código de integridad.

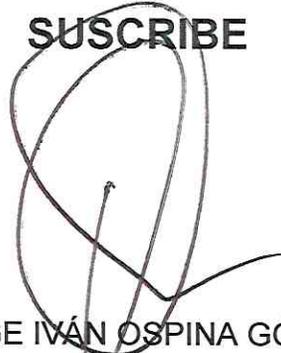
**Objetivo:** Orientar la gestión de la Entidad hacia un Gobierno Abierto, con el propósito de recuperar la confianza ciudadana, en donde se promueva la difusión de valores éticos institucionales, bajo los pilares de transparencia, participación e innovación en este modelo de puertas abiertas.

- Elaborar un Informe final con el análisis de la información obtenida de las jornadas de sensibilización en código disciplinario único a servidores públicos de la administración distrital y ciudadanos del distrito de Santiago de Cali, del proyecto de inversión "Difusión del componente preventivo de la Ley disciplinaria a los servidores públicos de la Alcaldía y a los ciudadanos de Santiago de Cali".
- Realizar sesiones trimestrales de capacitación sobre la Política de Ética Institucional que rige en la entidad, a los servidores públicos de la Alcaldía con el fin de promover su conocimiento y apropiación.
- Garantizar la divulgación de la Política de Ética Institucional, en los cursos de inducción y reinducción que se llevan a cabo por medio de la plataforma Moodle.
- Implementar diferentes actividades pedagógicas tomando como base las propuestas en la Caja de Herramientas de la Función Pública, con el fin de impulsar en los funcionarios de la Administración Distrital, la apropiación de los valores éticos institucionales.
- Difundir las actividades implementadas por medio de las redes sociales del DADII y las herramientas de comunicación de la Administración Distrital.
- Elaborar un Informe final con el análisis de la información obtenida de las jornadas de sensibilización en código disciplinario único a servidores públicos de la administración distrital y ciudadanos del distrito de Santiago de Cali, del proyecto de inversión "Difusión del componente preventivo de la Ley disciplinaria a los servidores públicos de la Alcaldía y a los ciudadanos de Santiago de Cali"

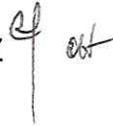
## VI. ANEXOS

- Acciones Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Formato Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.xls
- Anexo 1. Mapas de Riesgo de Proceso - Gestión del Riesgo de Corrupción 2022.
- Anexo 2. Plan de Racionalización de Trámites y Servicios 2022.
- Anexo 3. Estrategia Rendición de Cuentas 2022.

**SUSCRIBE**



JORGE IVÁN OSPINA GÓMEZ  
Alcalde de Santiago de Cali



CLAUDIA PATRICIA MARROQUÍN CANO  
Directora de Desarrollo e Innovación Institucional



LIZ MARY GUTIÉRREZ RENDÓN  
Subdirectora de Gestión Organizacional

