

## PARTICIPANTES

JORGE IVÁN OSPINA GÓMEZ  
Alcalde de Santiago de Cali

CLAUDIA PATRICIA MARROQUÍN CANO  
Directora Departamento Administrativo de  
Desarrollo e Innovación Institucional

MARÍA DEL PILAR CANO STERLING  
Directora Departamento Administrativo de  
Gestión Jurídica Pública

RICARDO JOSÉ CASTRO IRAGORRI  
Director Departamento Administrativo  
de Planeación Municipal

NHORA YHANET MONDRAGÓN ORTIZ  
Secretaria de Despacho Secretaría de  
Gobierno

FRANCY RESTREPO APARICIO  
Director Departamento Administrativo de  
Gestión del Medio Ambiente

SANTIAGO HUNG DUQUE  
Director Departamento Administrativo de  
Hacienda Municipal

GUSTAVO ARBOLEDA DELGADO  
Director Departamento Administrativo de  
Control Disciplinario Interno

LEIDY AMPARO CORREA ERAZO  
Directora Departamento Administrativo  
de Control Interno

ALEJANDRA MARÍA PUENTES SAIZ  
Directora Departamento Administrativo  
de Contratación Pública

TERESA CANCELADO CARRETERO  
Directora Departamento Administrativo  
de Tecnologías de la información y las  
Comunicaciones

MÓNICA ANDREA JIMÉNEZ  
VALENCIA  
Secretaria de Despacho Secretaría de  
Desarrollo Territorial y Participación  
Ciudadana

RODRIGO ZAMORANO SANCLEMENTE  
Secretario de Despacho Secretaría de  
Gestión del Riesgo de Emergencias y  
Desastres

JIMMY DRANGUET RODRÍGUEZ  
Secretario de Despacho Secretaría de  
Seguridad y Justicia

LUCY DEL CARMEN LUNA MIRANDA  
Secretaria de Despacho Secretaría de  
Salud Pública

MARIA FERNANDA PENILLA  
QUINTERO  
Secretaria de Despacho Secretaría de  
Bienestar Social

JOSÉ DARWIN LENIS MEJÍA  
Secretario de Despacho Secretaría de  
Educación

LILIANA MARÍA SIERRA CHÁVEZ  
Secretaria de Despacho Secretaría de  
Desarrollo Económico

BRAYAN STEVEN HURTADO  
Secretario de Despacho Secretaría de  
Cultura

CARLOS ALBERTO DIAGO ALZATE  
Secretario de Despacho Secretaría de  
Deporte y la Recreación

WILLIAM MAURICIO VALLEJO  
Secretario de Despacho Secretaría de  
Movilidad

NÉSTOR MARTÍNEZ SANDOVAL  
Secretario de Despacho Secretaría de  
Infraestructura

MARTHA LILIANA HERNÁNDEZ GALVIS  
Secretaria de Despacho Secretaría de  
Vivienda Social y Hábitat

FABIO ARIEL CARDOZO  
MONTEALEGRE  
Secretario de Despacho Secretaría de  
Paz y Cultura Ciudadana

HAROLD EDUARDO CAICEDO SALAZAR  
Secretario de Despacho Encargado  
Secretaría 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>PARTICIPANTES</b>	1
<b>COORDINACIÓN Y CONSOLIDACIÓN</b>	3
<b>RESPONSABLES POR COMPONENTE</b>	3
<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	7
<b>I. MARCO ESTRATÉGICO DE LA ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</b>	9
MISIÓN	9
VISIÓN	9
VALORES INSTITUCIONALES	9
POLÍTICA DE CALIDAD	10
OBJETIVOS DE CALIDAD	10
<b>II. OBJETIVOS DEL PLAN</b>	11
OBJETIVO GENERAL	11
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
<b>III. ALCANCE</b>	12
<b>IV. CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	12
1. Revisión normativa y metodológica.	12
2. Diagnóstico para la formulación del PAAC 2023.	12
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.	13
2.2. Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.	21
2.3. Informe de resultados de los ejercicios de rendición de cuentas de la vigencia 2022 de la Alcaldía de Santiago de Cali.	22
2.4. Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.	24
CANAL PRESENCIAL	26
PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA	28
Nivel de satisfacción del usuario frente a los trámites y/o servicios ofrecidos	32
Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en línea	33
3. Organismos Responsables	34
5. Publicación y Divulgación	35
<b>V. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA</b>	36
a) Primer Componente: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	37
Estrategias:	37
b) Segundo Componente: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	37
Estrategias:	37
c) Tercer Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS	38
Estrategias:	38
d) Cuarto Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	38
Estrategias:	39

e) Quinto Componente: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	39
Estrategias:	39
f) Sexto Componente: INICIATIVAS ADICIONALES	40
VI. ANEXOS	42
	43

## 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”, la ley 2195 del 2022 “Por medio de las cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones” 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 la probabilidad y el impacto 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, la valoración pertinente según las dinámicas de la entidad, 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.

**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.

**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 finales de 2023, Santiago de Cali en cumplimiento al Plan de Desarrollo CALI, UNIDA POR LA VIDA habrá generado las transiciones públicas y ciudadanas para ser un territorio inteligente que preserva y expande la vida en condiciones de dignidad, a partir de una economía sustentable y una gobernanza democrática, logradas por el alto nivel de resiliencia, reconversión económica, innovación tecnológica y solidaridad de la sociedad caleña, con la participación ciudadana, de los diversos sectores comunitarios, sociales y económicos, en integración con la región, el país y el concierto global.

Santiago de Cali será reconocida en el ámbito nacional e internacional por sus esfuerzos para mejorar la calidad de vida de los y las caleñas, por la armónica relación ecológica y ambiental, por su apuesta por la revitalización productiva y empresarial, por los avances en transformar la matriz energética hacia fuentes alternativas, por los procesos culturales y deportivos de alto valor, por su apuesta de paz y reconciliación, por el reconocimiento ciudadano respetuoso de la diversidad y por los avances de la gestión pública distrital relacionados con la protección y expansión solidaria de la vida en todas sus manifestaciones.

### VALORES INSTITUCIONALES

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

## **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 tomando medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción en la Alcaldía de Santiago de Cali para la vigencia 2023, 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 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. Empezar 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 2023, se definieron las siguientes cinco (5) fases: revisión normativa y metodológica, diagnóstico para la formulación del PAAC 2023, organismos responsables, monitoreo y seguimiento, publicación y divulgación, las cuales se describen a continuación:

#### 1. Revisión normativa y metodológica.

Para la construcción del PAAC 2023 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 2023.

Para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 se tuvo en cuenta, el informe del contexto estratégico de la vigencia 2022, publicado en:

<https://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/168616/sistema-de-gestion-de-calidad-2022/> 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 16 de enero de 2023, 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 2022, en el monitoreo mensual y seguimiento trimestral a los riesgos de corrupción identificados por los líderes de proceso, se materializó una (1) vez el riesgo de corrupción denominado

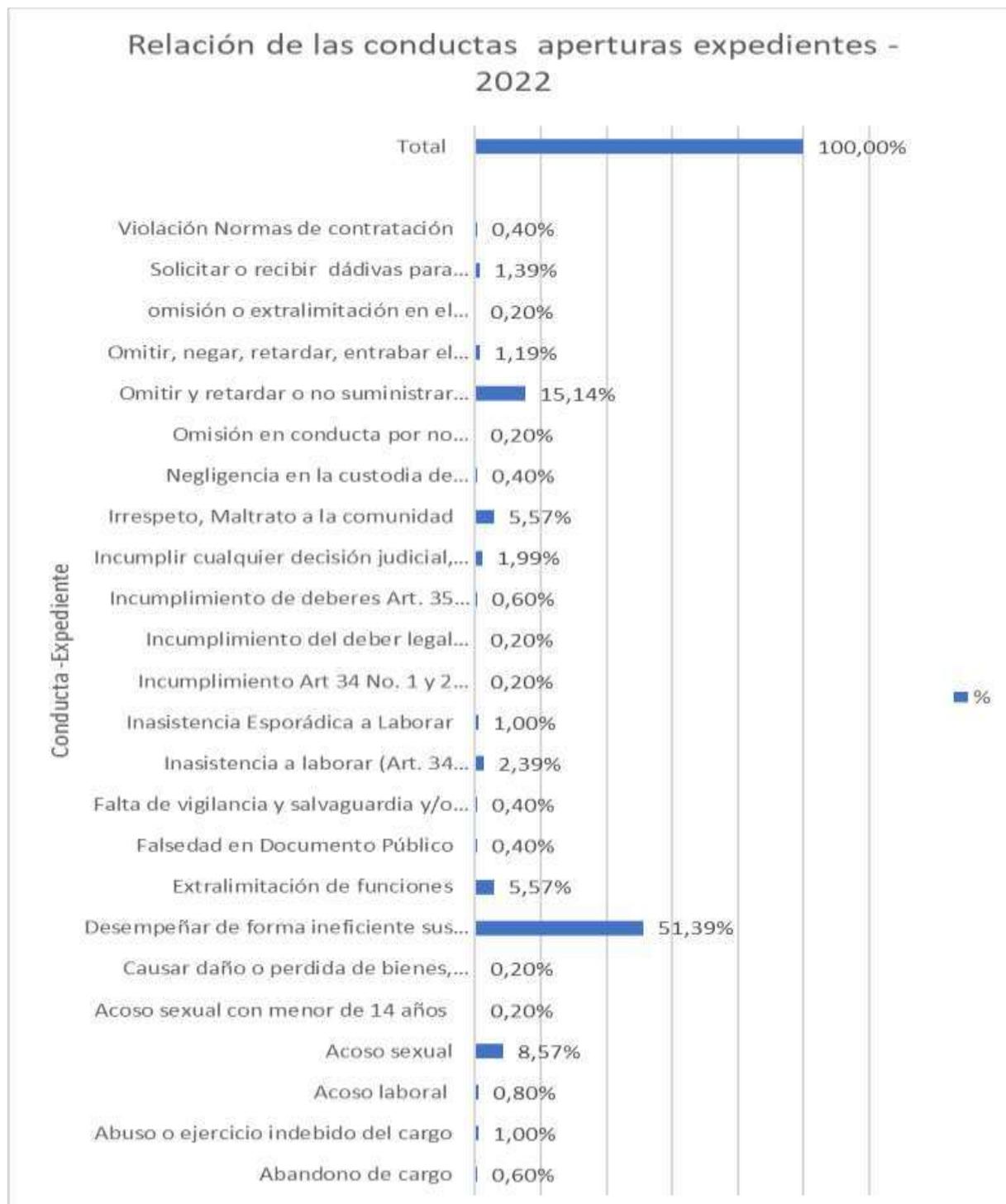
“Omisión en el reporte de una incapacidad médica por parte del servidor público en el registro de las incapacidades en el sistema SGAF”

Sin embargo, no se evidenció pruebas suficientes que determinen el hecho de corrupción, aun así el proceso realizó el proceder respecto a la materialización del riesgo según la Política de Administración de Riesgos en su V004.

Por otro lado, El Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno, al 31 de diciembre de 2022, apertura un total de 502 expedientes, por las siguientes conductas:

CONDUCTA	%
Abandono de cargo	0,60
Abuso o ejercicio indebido del cargo	1,00
Acoso laboral	0,80
Acoso sexual	8,57
Acoso sexual con menor de 14 años	0,20
Causar daño o pérdida de bienes, elementos expedientes o documentos que hayan llegado a su poder	0,20
Desempeñar de forma ineficiente sus funciones	51,39
Extralimitación de funciones	5,57
Falsedad en Documento Público	0,40
Falta de vigilancia y salvaguardia y/o uso indebido de bienes de municipio	0,40
Inasistencia a laborar (Art. 34 Numeral 11)	2,39
Inasistencia Esporádica a Laborar	1,00
Incumplimiento Art 34 No. 1 y 2 (Deberes) Art. 35 No 7 (Prohibiciones)	0,20
Incumplimiento del deber legal contenido en el numeral 1 Art 34 de la ley 734	0,20
Incumplimiento de deberes Art. 35 Numeral 1	0,60
Incumplir cualquier decisión judicial, administrativa contravencional policía o disciplinaria	1,99
Irrespeto, Maltrato a la comunidad	5,57
Negligencia en la custodia de documentos y/o utilización indebida de la misma	0,40
Omisión en conducta por no inmovilizar el vehículo	0,20
Omitir y retardar o no suministrar respuesta oportuna a las peticiones	15,14
Omitir, negar, retardar, entorpecer el despacho de asuntos a su cargo o prestación del servicio	1,19
Omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones.	0,20
Solicitar o recibir dádivas para realizar gestión propia de su cargo	1,39
Violación Normas de contratación	0,40
Total	100 %

Fuente: Sofcontrol- Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno-2022  
Gráfico No. 1



Fuente: Sofcontrol- Departamento Administrativo de Contratación Pública -2022  
Gráfico No. 2

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

Por otro lado, es menester tener en cuenta que el 29 de marzo de 2022 entró en vigencia la ley 1952 de 2019 con las modificaciones instituidas por la ley 2094 de 2020, normatividad en la cual se introdujo la división de roles de instrucción y juzgamiento al interior de las oficinas de control disciplinario.

Conforme a lo anterior, teniendo en cuenta que el Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno no cuenta con la división de la fase de instrucción y juzgamiento, durante el año 2022 solamente se adelantaron fallos sancionatorios hasta el día 28 de marzo de 2022, los cuales tuvieron como conductas sancionadas:

CONDUCTA	%
Incumplimiento de deber legal de actualizar hoja de vida SIGEP	40,00%
Inasistencia a laborar (Art. 34 Numeral 11)	30,00%
Abuso o ejercicio indebido del cargo	10,00%
Causar daño o pérdida de bienes, elementos expedientes o documentos que hayan llegado a su poder	10,00%
Desempeñar de forma ineficiente sus funciones	10,00%
Total	100,00%

Fuente: Sofcontrol- Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno-2022  
Gráfico No. 3

## 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”.

Durante la vigencia 2022, desde la Oficina Asesora de Transparencia se gestionaron veintiún (21) denuncias por presuntos hechos de corrupción, tipificadas y gestionadas a través del sistema de gestión documental. De las anteriores, cuatro (4) fueron categorizadas como posibles hechos de corrupción y se realizaron las tareas definidas en el procedimiento.

## Temas generales de las solicitudes recibidas por la Oficina Asesora de Transparencia

Sobre las diferentes denuncias recibidas, se identificaron los siguientes temas generales, en lo que según lo narrado por los denunciantes 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

Presunta irregularidad en contratación	24%
Irregularidad en procedimiento de tránsito	14%
Solicitud de información	14%
Notificación comparendo de tránsito	9%
Relacionado con organizaciones privadas	9%
Ejercicio indebido de funciones a su cargo o del servicio público	5%
Presunta irregularidad en trámite (Concusión)	5%
Presunta falsedad en documento público	5%
Relacionados con otras entidades públicas	5%
Fraude	5%
Ejercicio indebido de funciones	5%

Fuente: Oficina Asesora de Transparencia  
Gráfico No. 4

Temas generales de denuncias recibidas previo análisis en el marco del procedimiento de gestión de denuncias de corrupción

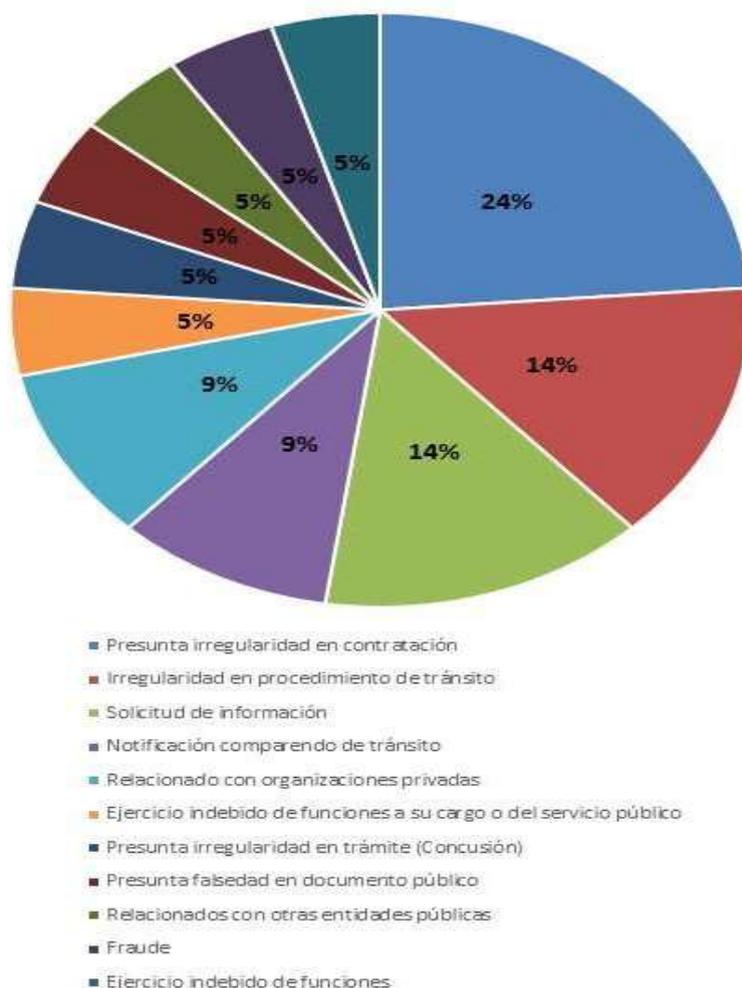


Gráfico No. 5

Ahora, de conformidad con el procedimiento MAGT04.05.P005 gestión de denuncias de presuntos hechos de corrupción, una vez desde el proceso de atención al usuario se recibe la solicitud del ciudadano, y se remite a la Oficina de Transparencia, se realiza el análisis jurídico respectivo, en caso que la solicitud no corresponda a una denuncia, se remite a las autoridades competentes de acuerdo a lo establecido en el art. 21 de la Ley 1755 de 2015.

Sin embargo, en caso de que, después del análisis jurídico se evidencian elementos que configuren un presunto hecho de corrupción, se realizan las gestiones pertinentes para su trámite, evaluando si se requiere información previa por parte del organismo para conocer la gestión realizada frente a la denuncia y/o generar mesa de trabajo para definir las acciones a seguir, documentar la gestión de la entidad y remitir al órgano de control competente.

En este sentido, desde la Oficina Asesora de Transparencia, de las 21 solicitudes recibidas durante la vigencia 2022, después del análisis realizado se llevaron a cabo:

-Tres (3) mesas de trabajo para documentar la gestión de la entidad en relación con denuncias recibidas

-Cuatro (4) remisiones por competencia al Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno y a la Contraloría General de Santiago de Cali como autoridades de control competentes para adelantar las acciones a lugar.

Así pues, se evidencia que de las solicitudes remitidas a la Oficina Asesora de Transparencia únicamente el 19% después del análisis realizado, fueron catalogadas como denuncias de presuntos hechos de corrupción, y fueron remitidas a autoridades de control.

En relación con las cuatro (4) denuncias remitidas a un órgano de control para realizar las acciones conducentes los temas de las mismas fueron:

- Fraude
- Presunta falsedad en documento público
- Ejercicio indebido de funciones a su cargo o del servicio público (2)

### 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 2022 se cerró el año con un índice de Gobierno Abierto – IGA correspondiente al 97%, como consecuencia del trabajo continuo de identificación, análisis técnico, normativo y registro de información en el SUIT 3.0



Fuente: Plataforma SUIT - Información en el SUIT 3.0, vigencia 2022  
Gráfico No. 6

El inventario final de trámites y servicios identificados para la entidad es de 239, de los cuales doscientos veintiún (221) son trámites y dieciocho (18) son Otros Procedimientos Administrativos (OPA) pertenecientes a trece (13) Organismos.

Se realizó la revisión de ciento ochenta y cinco (185) hojas de vida, de las cuales se validan y actualizan 115, quedando pendiente el ajuste técnico y/o normativo por parte de los organismos responsables.

**Tabla No. 1 Inventario de trámites y servicios - diciembre de 2022**

HOJAS DE VIDA DE TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPA												
No.	Organismo	Trámites	OPA	Total Identificados	Enviados para Revisión	NQ Enviados para Revisión	Número de Total de Formatos enviados para revisión	Revisados	Eliminados	No Validados	Validados	
1	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMIA	18	1	19	19	0	19	19	2	19	0	
2	Departamento Administrativo de Planeación Municipal	32	3	35	35	0	40	35	0	0	35	
3	Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	Subdirección de Catastro	12	0	12	0	12	0	0	12	0	
		Subd de Impuestos y Rentas	16	1	17	3	14	3	3	0	14	3
		Subd de Tesorería Municipal	3	0	3	0	3	0	0	2	3	0
4	Secretaría de Bienestar Social	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
5	Secretaría de Cultura	1	1	2	2	0	3	2	3	0	2	
6	Secretaría del Deporte y la Recreación	2	1	3	2	1	2	2	0	1	2	
7	Secretaría de Educación	21	3	24	5	19	5	5	0	22	2	
8	Secretaría de Infraestructura	1	2	3	3	0	6	6	0	0	3	
9	Secretaría de Movilidad	74	0	74	72	2	126	126	0	43	31	
10	Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	6	0	6	6	0	6	6	0	0	6	
11	Secretaría de Salud Distrital	10	4	14	13	1	20	13	0	1	13	
12	Secretaría de Seguridad y Justicia	19	1	20	19	1	30	30	0	8	12	
13	Secretaría de Vivienda Social y Hábitat	4	1	5	4	1	4	4	0	1	4	
14	Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	2	0	2	2	0	6	6	1	0	2	
<b>Total</b>		<b>221</b>	<b>18</b>	<b>239</b>	<b>185</b>	<b>54</b>	<b>270</b>	<b>257</b>	<b>9</b>	<b>124</b>	<b>115</b>	
% de Eficacia - Trámites y OPA enviados para Revisión		77,41%										
% de Revisión		95,19%										
% de Efecencia Enviados para Revisión		68,52%										
% de Efectividad - Validación		48,12%										

Fuente: Subdirección de trámites, servicios y gestión documental  
Gráfico No. 7

A diciembre del 2022 se encuentran activos 21 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.

Nuevamente se elaboró y divulgó informe comparativo de los costos asociados 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 53% de los trámites de la Alcaldía de Cali tienen costos asociados.
- Santiago de Cali es el distrito con mayor cobro de estampillas en sus trámites y servicios con un total para este análisis de 100 cobros por este concepto, seguido de Barranquilla con 54.

## **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 del 2022 se suscribió el plan de racionalización con 11 acciones para 6 trámites y 1 OPA. En el mes de octubre se incluyeron 4 acciones más para 4 trámites, cerrando el año con 11 acciones de racionalización para 9 trámites y servicios.

El plan de Racionalización fue modificado el día 05 de Mayo de 2022, el día 11 de agosto de 2022, 10 de octubre de 2022, 28 de octubre de 2022 y nuevamente el día 19 de diciembre de 2022 el plan de racionalización cuenta con treinta y siete (37) acciones para trece (13) trámites y once (11) OPA.

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 noviembre del 2022, se elaboró y divulgó entre los organismos responsables de trámites y servicios el informe “Trámites y servicios más complejos 2022”, como resultado de una encuesta aplicada a ciudadanos de Santiago de Cali en diferentes puntos de atención presencial. Se evidenciaron los siguientes resultados:

De las 354 encuestas aplicadas se identificaron 5 servicios con mayor porcentaje de complejidad los cuales representan el 41% del total de respuestas obtenidas.

Trámite u OPA	Cantidad de personas	%
Certificado Catastral	34	9,6%
Impuesto predial unificado	21	5,9%
Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados	18	5,1%
Legalización de Predios	14	4,0%
Subsidio Municipal de Vivienda de Interés Social	13	3,7%

Fuente: Subdirección de trámites, servicios y gestión documental  
Gráfico No. 8

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

Factores que Generan más complejidad	Cantidad	%
Cantidad de pasos para acceder al trámite	71	20,06%
Tiempo requerido para la realización del trámite	70	19,77%
Poca disponibilidad de información u orientación acerca del trámite o servicio	59	16,67%
Exceso de documentos y/o requisitos	37	10,45%
Dificultad para acceder herramientas tecnológicas	32	9,04%

Fuente: Subdirección de trámites, servicios y gestión documental  
Gráfico No. 9

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 Distrital de Santiago de Cali.

### **2.3. Informe de resultados de los ejercicios de rendición de cuentas de la vigencia 2022 de la Alcaldía de Santiago de Cali.**

De acuerdo con 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 2022 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.

El componente “Diálogo” refleja un 100% de cumplimiento, demostrando un logro significativo en el marco del fortalecimiento de los espacios de interacción de los (28) organismos de la Alcaldía Distrital con sus grupos de valor.

Cada uno de los organismos de la Entidad realizó por lo menos dos (2) actividades de diálogo, evidenciando un total de 52 actividades realizadas a través de canales presenciales y/o virtuales.

El Componente “Responsabilizarse de lo acordado y motivar la cultura de rendición y petición de cuentas” cumplió con el 100% de las actividades que hacen parte del fomento de la cultura de petición de cuentas y la divulgación de información relacionada con la rendición de cuentas para promover el control social de cara a los grupos de valor y comunidad en general.

En estas actividades se interactuó con un total de 7.934 ciudadanos, de los cuales 3.503 realizaron la evaluación de la gestión y del evento.

**Tabla No. 2. Interacción con grupos de valor. Actividades de diálogo 2022**

Organismos	N. de Actividades	Modalidad	Total Asistentes	Total Encuestados
Dep. Admtvo. de Contratación Pública	2	Virtual	141	112
Dep. Admtvo. de Control Disciplinario Interno	2	Virtual	151	134
Dep. Admtvo. de Control Interno	2	Virtual	135	107
Dep. Admtvo. de Desarrollo e Innovación Institucional	2	Virtual - Presencial	355	271
Dep. Admtvo. de Gestión del Medio Ambiente	2	Virtual - Presencial	304	59
Dep. Admtvo. de Gestión Jurídica Pública	2	Virtual	109	73
Dep. Admtvo. de Hacienda Municipal	2	Virtual	520	407
Dep. Admtvo. de Planeación Municipal	2	Virtual - Presencial	1357	109
Dep. Admtvo. de TIC	2	Virtual - Presencial	503	133
Secretaría de Bienestar Social	2	Virtual - Presencial	430	176
Secretaría de Cultura	2	Virtual - Presencial	222	89
Secretaría de Desarrollo Económico	2	Virtual	205	73
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	2	Virtual	383	273
Secretaría de Educación	2	Virtual	193	51
Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	2	Virtual	148	39
Secretaría de Gobierno	2	Virtual	193	123
Secretaría de Infraestructura	2	Virtual - Presencial	163	110
Secretaría de Movilidad	2	Virtual	207	74
Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana	2	Virtual	123	108
Secretaría de Salud	2	Virtual	444	164
Secretaría de Seguridad y Justicia	2	Virtual	350	117
Secretaría de Turismo	2	Virtual	214	53
Secretaría de Vivienda Social y Hábitat	2	Virtual	147	119
Secretaría del Deporte y la Recreación	2	Virtual - Presencial	218	67
Ud. Admtva. Especial de Gestión de Bienes y Servicios	2	Virtual - Presencial	371	269
Ud. Admtva. Especial de Servicios Públicos Municipales	2	Virtual	201	131
Ud. Admtva. Especial Teatro Municipal	2	Virtual - Presencial	147	62
<b>Total General</b>	<b>54</b>		<b>7934</b>	<b>3503</b>

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.  
Gráfico No. 10

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 69,6% y bueno con un 29,1%, a diferencia del 1,3% que evaluaron las actividades de rendición de cuentas como regular y deficiente.

Respecto a la gestión de los organismos, el mayor porcentaje estuvo situado en excelente con un 69% y bueno con un 29,5%, a diferencia del 1.4% que calificó la gestión como regular. Lo que nos permite concluir, que el 98.6% quedó satisfecho con la gestión de los organismos.

Para finalizar, es importante resaltar que la estrategia de rendición de cuentas de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali - periodo 2022, 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.

Los organismos que recibieron la mayor cantidad de comunicaciones en el año 2022, en su orden fueron:

1. Secretaría de Movilidad
2. Departamento Administrativo de Hacienda.
3. Secretaría de Salud
4. Secretaría de Seguridad y justicia
5. Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA

Tabla No. 3. Comunicaciones recibidas por organismo, vigencia 2022

CÓDIGO	ORGANISMO	1er TRIM	2o TRIM	3er TRIM	4to TRIM	ACUMULADO 2022
4112	DESPACHO DEL ALCALDE	7	3	1	5	16
4112	SECRETARIA DE GOBIERNO	320	371	372	609	1.672
4121	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	375	299	375	778	1.827
4123	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	28	27	18	16	89
4124	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	480	326	324	408	1.538
4131	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	10.978	10.794	9.673	10.659	<b>42.104</b>
4132	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	3.182	3.570	3.126	3.116	12.994
4133	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	5.283	5.428	4.970	5.569	<b>21.250</b>
4134	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	82	114	91	166	453
4135	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	55	34	50	57	196
4137	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	2.787	2.927	2.720	2.398	10.832
4143	SECRETARIA DE EDUCACION	1.699	1.716	1.666	1.258	6.339
4145	SECRETARIA DE SALUD	7.983	7.796	7.475	5.681	<b>28.935</b>
4146	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1.426	1.397	1.435	1.566	5.824
4147	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	1.022	2.118	2.450	3.804	9.394
4148	SECRETARIA DE CULTURA	725	560	874	712	2.871
4151	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2.206	1.978	1.831	1.771	7.786
4152	SECRETARIA DE MOVILIDAD	15.856	14.460	16.877	16.360	<b>63.553</b>
4161	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	6.795	6.972	6.673	7.540	<b>27.980</b>
4162	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1.123	1.009	1.317	1.062	4.511
4163	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DE SASTRES	397	493	447	539	1.876
4164	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	165	157	144	202	668
4171	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	154	244	279	298	975
4172	SECRETARIA DE TURISMO	66	95	69	130	360
4173	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1.490	1.119	953	934	4.496
4181	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	730	748	578	622	2.678
4182	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	1.013	780	738	725	3.256
<b>Total Alcaldía Distrital de Santiago de Cali</b>		<b>66.427</b>	<b>65.535</b>	<b>65.526</b>	<b>66.985</b>	<b>264.473</b>

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.  
Gráfico No. 11

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 2022

TIPO	Total general
AccionCumplimiento	3
AccionPopular	2
Demanda	22
Denuncias sobre hechos de corrupción	8
Entes de Control	5.056
Incidente de Desacato	364
Informativa	2.470
Medios Magnéticos	1
Otros	<b>80.927</b>
Peticion entre Autoridades	19.296
Peticion Prioritaria	4.057
Peticion Consulta	684
Peticion de Informacion	6.435
Peticion General	<b>106.087</b>
Queja	1.319
Reclamo	1.538
Recurso_Apelacion	189
Recurso_Reconsideracion	270
Recurso_Reposicion	821
Solicitud	332
Solicitudes de revocatoria directa	2.469
Sugerencias	20
Tutela	8.405
Trámites y servicios	<b>23.698</b>
<b>Suma total año 2022</b>	<b>264.473</b>

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.  
Gráfico No. 12

Durante el año 2022, el tipo de comunicación que más se recibió en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali fue la Petición general, que corresponde al 40% del total de comunicaciones recibidas, seguido de comunicaciones tipificadas como “otros”, es decir, informativas, que corresponden al 31% del total de comunicaciones recibidas en el año 2022.

### 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 (Desepaz)

Fuente: Proceso Atención al usuario  
Gráfico No. 13

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 2022 se realizaron un total de 145.375 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:**

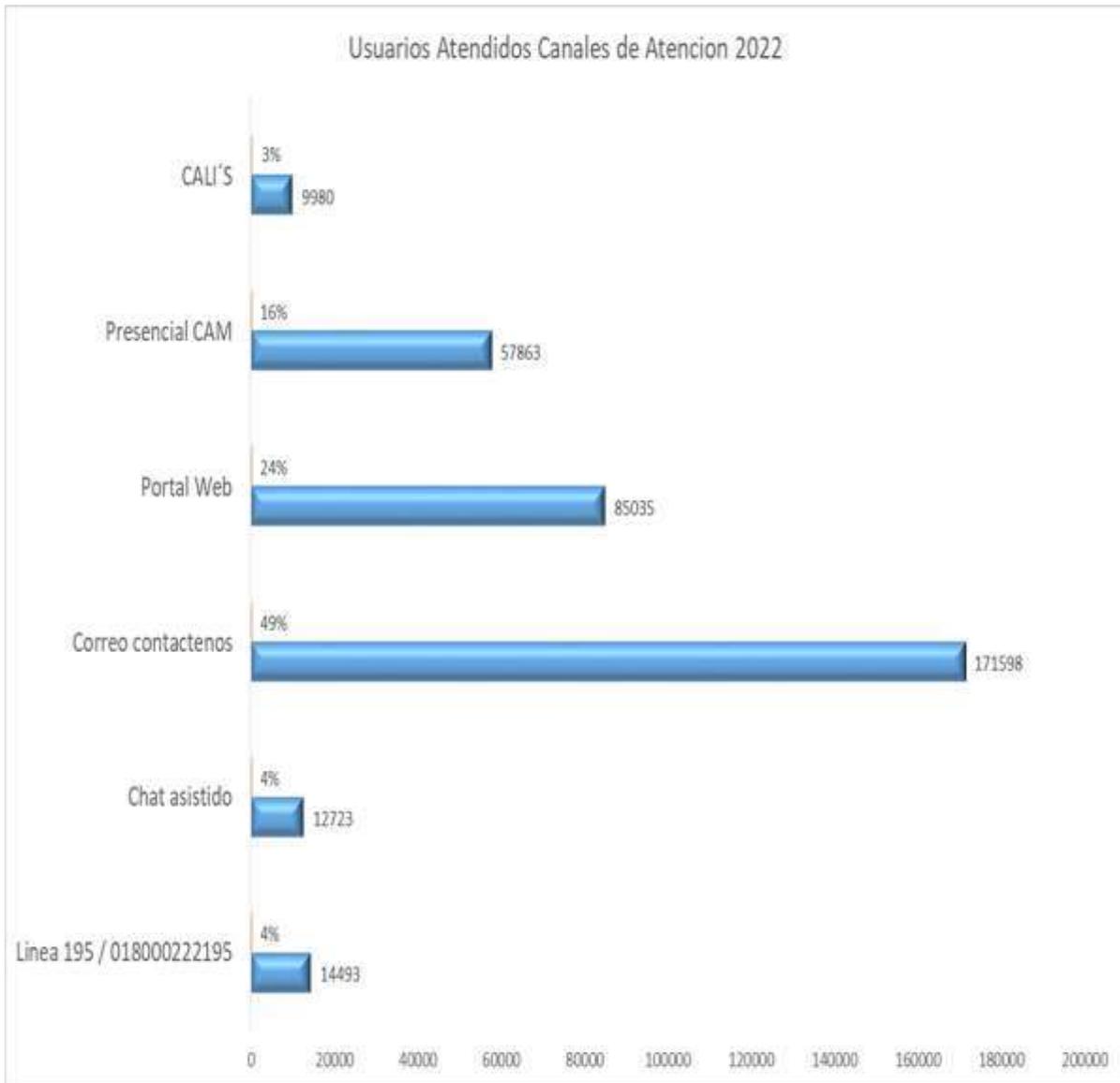
El canal virtual está compuesto principalmente por el formulario para radicar PQRSD en línea, el cual se encuentra habilitado en la página web de la Alcaldía y por medio del cual se puede realizar la radicación de las comunicaciones las 24 horas del día, todos los días de la semana, quedando registradas 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 2022 se realizaron un total de 283.849 atenciones de carácter no presencial, considerando un incremento aproximado del 16% con respecto a la vigencia 2021.

En el 2022 se realizó la atención de 429.224 usuarios a través de los diferentes canales de atención, teniendo un incremento aproximado del 9% con base a la vigencia 2021.

**Porcentaje de atención de usuarios por tipo de canal, vigencia 2022**



Fuente: Proceso Atención al usuario  
Gráfico No. 14

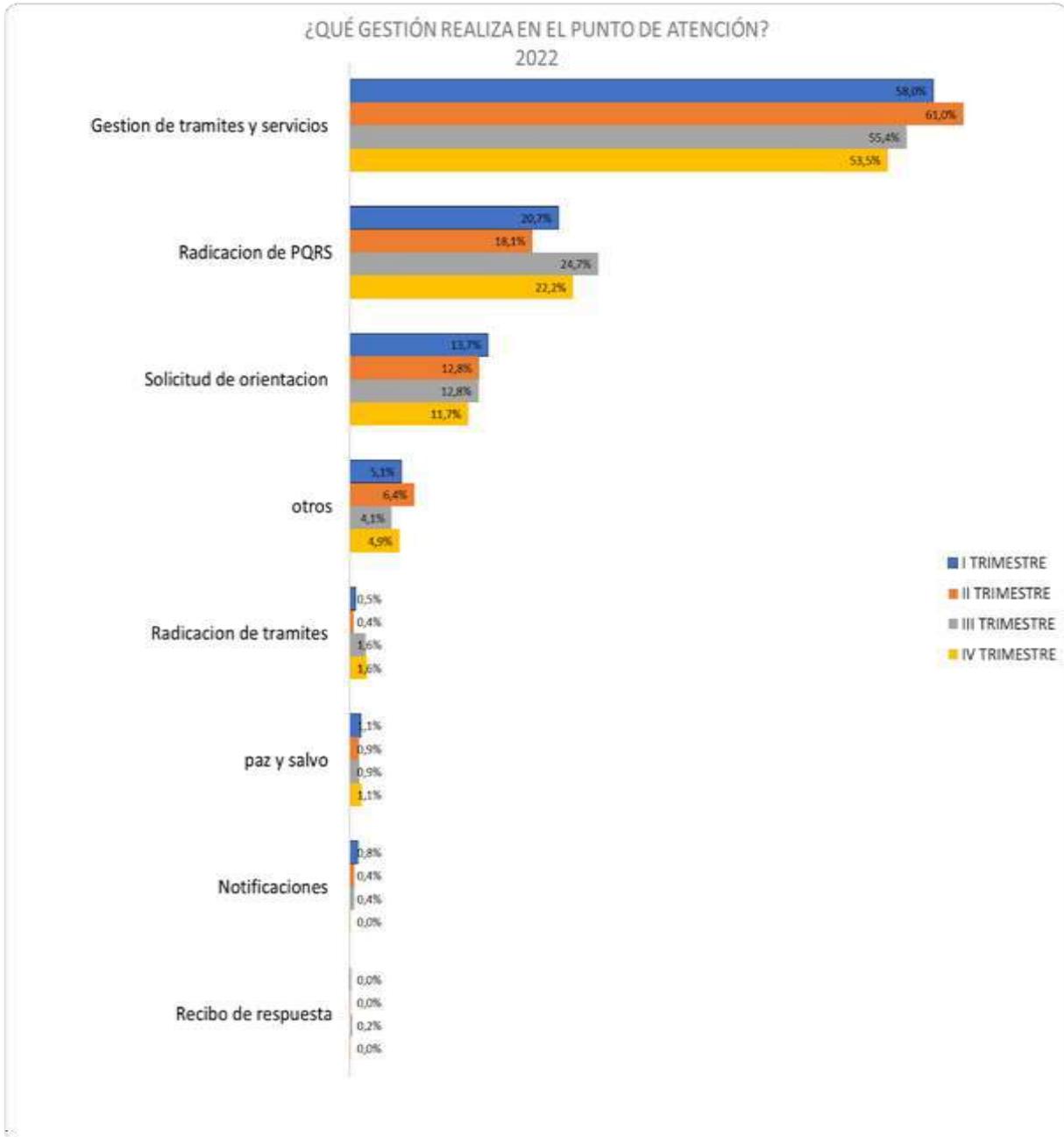
**PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA**

Como una estrategia de mejoramiento para la Administración Central de Cali Distrito Especial de 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.

Durante el 2022 se aplicaron 175.795 encuestas a los ciudadanos para medir la atención del usuario [1] por los diferentes canales. Por el canal presencial se aplicaron 152.170 encuestas y por el canal no presencial se aplicaron 23.625 encuestas, los canales presenciales se definen como los puntos de atención a usuarios externos de los organismos que dispone la entidad distrital para la atención de los requerimientos de los ciudadanos.

**Estadística gestión realizada por cada punto de atención, vigencia 2022**



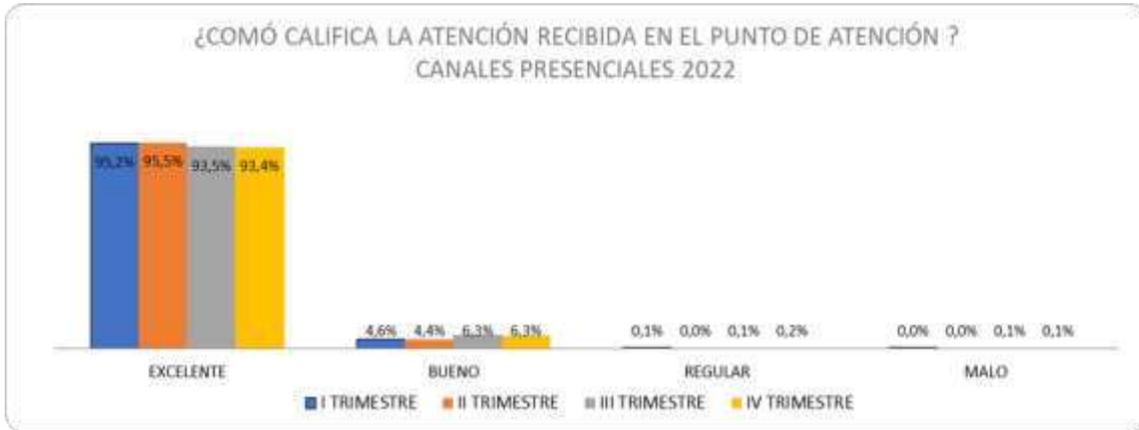
Fuente: Proceso Atención al usuario  
Gráfico No. 15

Tabla No. 7. Gestión realizada por cada punto de atención, vigencia 2022

¿QUÉ GESTIÓN REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN?										
GESTION	I TRIMESTRE DE 2022		II TRIMESTRE DE 2022		III TRIMESTRE DE 2022		IV TRIMESTRE DE 2022		TOTAL 2022	PROME DIO ANUAL
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
Radicación de PQRS	7201	20,7 %	7946	18,1 %	10115	24,7%	7.223	22,2%	32485	21,3%
Radicación de trámites	188	0,5%	162	0,4%	643	1,6%	569	1,7%	1562	1,0%
Solicitud de orientación	4762	13,7 %	5623	12,8 %	5235	12,8%	4.082	12,5%	19702	12,9%
Gestión de trámites y servicios	20170	58,0 %	26746	61,0 %	22694	55,4%	18.581	57%	88191	57,9%
Notificaciones	269	0,8%	188	0,4%	177	0,4%	4	0,1%	638	0,5%
Recibo de respuesta	13	0,1%	3	0,0%	75	0,2%	10	0,1%	101	0,1%
otros	1779	5,1%	2795	6,4%	1689	4,0%	1.702	5,2%	7965	5,3%
paz y salvo	375	1,1%	384	0,9%	370	0,9%	397	1,2%	1526	1,0%
TOTAL	34757		43847		40998		32568		152170	

Fuente: Proceso Atención al usuario  
Gráfico No. 16

**Calificación recibida en el punto de atención Canal Presencial, vigencia 2022**



Fuente: Proceso Atención al usuario  
Gráfico No. 17

El 94.4% de los usuarios encontraron la percepción frente a la atención a nivel presencial excelente respecto al trato, actitud, cortesía y atención recibida por parte de los servidores públicos en los diferentes puntos de atención, el 5,4% lo encontraron bueno y tan solo el 0.1% de los usuarios encontraron la atención recibida regular y mala respectivamente en los puntos de atención, lo que representa un nivel de percepción del 98.8%.

**Calificación recibida en el punto de atención Canales No Presenciales, vigencia 2022**



Fuente: Proceso Atención al usuario  
Gráfico No. 18

El 76,6% de los usuarios encontraron la percepción frente a la atención por los canales no presenciales excelente respecto al trato, actitud, cortesía y atención recibida por parte de los servidores públicos en los diferentes puntos de atención, el 21,6% lo encontraron bueno, el 0,9% de los usuarios encontraron la atención recibida regular y el 0,8% mala en los puntos de atención, lo que representa un nivel de percepción del 98.3%.

## 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 2022. Se recibieron un total de 64.301 encuestas de 23 organismos.



Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.  
Gráfico No. 19

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 98%.

El 2% 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 "Complejidad de los pasos", seguido por "Claridad en la respuesta". Estas manifestaciones se evidencian en mayor proporción en los trámites y servicios ofrecidos desde el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal.

## Conceptos de inconformidad año 2022



Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.  
Gráfico No. 20

## Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en línea

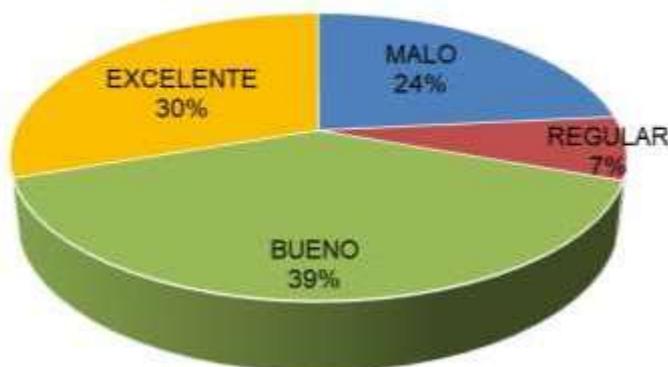
Durante el transcurso del año se recibieron 17.067 encuestas a través de las cuales los usuarios evaluaron 14 trámites o servicios.

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

Trámite	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	51	16	22	25	114
Certificado de estratificación socioeconómica	128	10	13	85	236
Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	1	-	1	-	2
Concepto uso del suelo	22	1	2	-	25
Consulta PQRS	5	-	1	1	7
Contribución por Valorización	220	24	13	30	287
Facturas	1	-	-	-	1
Impresión de facturas para pago de impuestos	331	19	23	55	428
Impuesto predial unificado	51	12	11	8	82
Pemiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	702	98	102	196	1.098
Portal citas	25	1	3	2	31
Presentación Medios Magnéticos	9	8	10	12	39
Radicación PQRS	2.093	993	6.471	4.672	14.229
Registro de la publicidad exterior visual	356	31	25	76	488
<b>Suma total</b>	<b>3.995</b>	<b>1.213</b>	<b>6.697</b>	<b>5.162</b>	<b>17.067</b>

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.  
Gráfico No. 21

Satisfacción TyS en línea año 2022



Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.  
Gráfico No. 22

El nivel de satisfacción para los trámites y servicios ofrecidos en línea presenta un nivel del 69%, correspondiente a las calificaciones registradas en los rangos de Excelente y Bueno. Se evidencia entonces un nivel de inconformidad representando un 31% de usuarios que calificaron con los rangos Regular y Malo.

El 31% de los usuarios que manifestaron insatisfacción frente a los trámites y servicios ofrecidos en línea, registraron los conceptos de inconformidad, reflejando que el mayor registro corresponde a “No obtuvo el trámite”, seguido por “Disponibilidad de la página”.

## Conceptos de inconformidad trámites y servicios en línea 2022

Conceptos de inconformidad	Disponibilidad de la página web	Diseño del formulario	Claridad de los pasos	Tiempo requerido	No obtuvo el trámite
primer trimestre	1.073	257	265	221	1.753
segundo trimestre	587	205	204	157	1.001
tercer trimestre	206	124	100	98	288
cuarto trimestre	95	51	38	57	139
<b>Año 2022</b>	<b>1.961</b>	<b>637</b>	<b>607</b>	<b>533</b>	<b>3.181</b>

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.  
Gráfico No. 23

- Informe de seguimiento y evaluación de resultados de la ejecución del PAAC 2022 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 2022 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	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación -Subdirección de Gestión Organizacional - Subdirección de Gestión Estratégica del Talento Humano.  Organismos participantes: Departamento Administrativo de Control Interno.
2. Racionalización de Trámites	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación - Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.  Organismos participantes: Departamento Administrativo de Control Interno.
3. Rendición de Cuentas	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación - Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.  Organismos participantes: Oficina de comunicaciones.
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación - Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.  Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.  Organismos participantes: Departamento Administrativo de Control Interno.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Secretaría de Gobierno - Oficina Asesora de Transparencia. Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional / Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental. Oficina de Comunicaciones. Departamento Administrativo de Control Interno  Organismos participantes: Departamento administrativo de tecnologías de la información y las comunicaciones – DATIC
6. Iniciativas Adicionales	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Gestión Estratégica del Talento Humano  Organismos participantes: Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno.

#### 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 2023 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 2023 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 2023 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. Por lo cual, cuando haya lugar a lo anterior, 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).

##### 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 2023.

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.

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 2023 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.

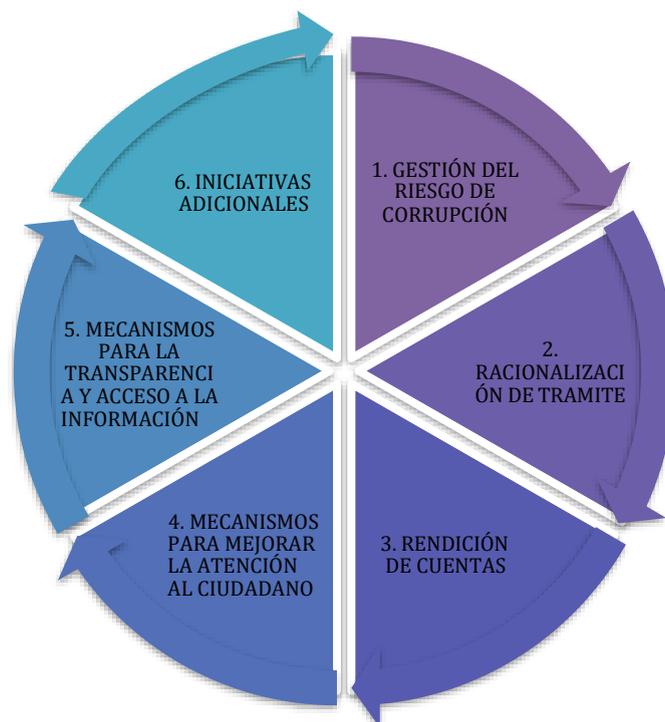


Gráfico No. 24

## 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.

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.

## 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.

Desarrollar laboratorios de simplicidad para simplificar el diseño de los formularios y/o instructivos para acceder a los trámites y otros procedimientos administrativos brindados por 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.

### **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, a través de canales presenciales y/o virtuales, manteniéndola actualizada.

Propiciar espacios 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 social 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.

### **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.

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

**Objetivo:** Fortalecer capacidades tanto institucionales como ciudadanas, desde una lógica de gobierno abierto relacional, que garantice el acceso a información pública cómo práctica no solo de colocar la información en la vitrina pública para la construcción de puentes de comunicación que construyan y abran debates constructivos, sino que además promueva la gestión social del conocimiento, que recoja los saberes, experiencias y narrativas tanto institucionales cómo sociales como mecanismo para incidir de forma activa en la toma de decisiones públicas, pero sobre todo para el ejercicio del control social informado.

## Estrategias:

Realizar el seguimiento y monitoreo a la implementación de la Ley 1712 de 2014, en lo que refiere a la publicación y actualización del botón de transparencia de acuerdo con las competencias de los diferentes organismos de la administración central.

Publicación de datos abiertos estratégicos en el portal datos.cali.gov.co, en el marco del PIDA “ Programa Interamericano de Datos Abiertos Contra la Corrupción” y de la categorización del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Fortalecer el componente de transparencia activa focalizada de la política de transparencia y acceso a información pública de la entidad, transparentando información de los principales proyectos movilizados del Plan de Desarrollo “Cali Unida por la Vida” en el botón de transparencia.

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.

Disponer de un espacio en la página WEB Corporativa para la consulta de los Instrumentos Archivísticos de la entidad

Realizar divulgación en la página web corporativa de la entidad, la importancia del registro o inventario de activos de información.

Realizar divulgación en la página web corporativa de la entidad, la importancia del índice de información clasificada y reservada.

### **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.

Estrategias:

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 2023.
- Anexo 2. Plan de Racionalización de Trámites y Servicios 2023.
- Anexo 3. Estrategia Rendición de Cuentas 2023.

**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