

# PLAN DE ACCIÓN 2019



## PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO



### DEFENSA, PROMOCION Y PROTECCION DE DERECHOS PARA LA CIMENTACION DE PAZ Y EL POSTCONFLICTO

- Nº 7. Visibilizar los resultados del seguimiento y control en temas de ciudad.
- Nº 6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana
- Nº 5. Fortalecer la prestación del servicio para la prevención, promoción y defensa de los derechos humanos y la función pública.



### PARTICIPACION PARA LA CONSTRUCCION DE PAZ

- Nº 4. Fortalecer la atención, orientación, e instrucción pedagógica a la comunidad.



### MODERNIZACION INSTITUCIONAL DE CARA A LA PAZ

- Nº 3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos.



### APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO

- Nº 2. Mejorar la competencial del personal vinculado a través del mejoramiento de los programas de bienestar, seguridad y salud laboral.






### GESTION FINANCIERA

- Nº 1. Optimizar los recursos financieros para garantizar la operación eficaz, eficiente y efectiva de la entidad



## PLAN DE ACCION COMUNICACIÓN PÚBLICA 2019

(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	N) o J) Numérico cantidades o porcentaje	(C) Carácter	N) Numérico cantidades	(J) Porcentaje
Registre el código del proceso	Peso asignado al indicador	Describa los objetivos estratégicos a cumplir	Indique que indicadores se construyeron para evaluar el rendimiento de cada actividad	Enuncie el tipo de Indicador	Describa la forma de cálculo del indicador	Enuncie la meta a cumplir	Enuncie Numérico o porcentual para cada caso de meta		
Código Proceso	%	Objetivo estratégico	Indicadores	Tipo de Indicador	Cálculo Indicadores claves de rendimiento (formula)	Meta	Tipo resultado de la Meta	Avance del cumplimiento de la Meta	CUMPLIMIENTO
101-3-1	OPERATIVO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	Desarrollo estrategia INTERNA (Cartelera institucionales, Titulares de Prensa, Monitoreo de Medios)	Eficacia	Informe de estrategia INTERNA (Cartelera institucionales, Titulares de Prensa, Monitoreo de Medios)	<b>222</b>	Numérico		
101-3-2	OPERATIVO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	Emisión de boletines, comunicados, otras publicaciones pág. Web, redes sociales.	Eficacia	Número de Emisión de boletines, comunicados, otras publicaciones pág. Web, redes sociales	<b>120</b>	Numérico		
101-3-3	OPERATIVO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	Noticias de la Personería con registro a nivel regional o nacional en el mix de medios	Eficacia	Número de noticias de la Personería con registro a nivel regional o nacional en el mix de medios	<b>390</b>	Numérico		
101-3-4	OPERATIVO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	Publicaciones realizadas en las redes sociales	Eficacia	Número de publicaciones emitidas a través de las redes sociales, de los boletines y actividades realizadas por los diferentes procesos.	<b>2.000</b>	Numérico		
101-3-5	TÁCTICO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	Interacciones de los usuarios de las redes sociales con las publicaciones realizadas	Efectividad	Número de interacciones logradas en las redes sociales (likes, compartir, comentarios, retweet, Me gusta, Menciones)	<b>50.000</b>	Numérico		
101-3-6	OPERATIVO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	Amigos en Facebook	Eficacia	Número de amigos (personas que se unen a la Fanpage de la Personería)	<b>500</b>	Numérico		
101-3-7	OPERATIVO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	Seguidores en Twitter	Eficacia	Número de seguidores en Twitter (personas que nos siguen para enterarse de las publicaciones realizadas en la cuenta de la Personería)	<b>1.700</b>	Numérico		
101-3-8	TÁCTICO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	Visitas página web	Eficacia	Número de visitas de los usuarios a la página web a los contenidos publicados por la entidad	<b>160.000</b>	Numérico		

PLAN DE ACCIÓN 2019

Objetivo	ID	Indicador	Objetivo	Objetivo	Objetivo	Objetivo	Objetivo	Objetivo	Objetivo	Objetivo	Objetivo	Objetivo	Objetivo	Objetivo	Objetivo	Objetivo	Objetivo
Registre el código de actividad		Indice de calidad	Describe los objetivos estratégicos y corporales	Indice del índice del índice	Registre los datos de la actividad	Registre el índice del índice	Registre el índice del índice	Registre el índice del índice	Registre el índice del índice	Registre el índice del índice	Registre el índice del índice	Registre el índice del índice	Registre el índice del índice	Registre el índice del índice	Registre el índice del índice	Registre el índice del índice	Registre el índice del índice
Cód. Indicador	ID	%	Objetivo estratégico	Objetivo de calidad	Proceso/Subproceso o involucrado	Código Proceso	Estrategias	Actividades	Indicadores	Tipo de Indicador	Cálculo Indicadores claves de rendimiento (formula)	Meta	Tipo resultado de la Meta	Avance del cumplimiento de la Actividad			
110-3-1	1	100%	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	M. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SIG de la entidad	PLANEACIÓN	110	Formación de una cultura organizacional preventiva y de autocorreo, que promueva e invierte en los procesos y la atención al cliente	Asesorar efectivamente a la Entidad en la utilización del SIG y la formación de una cultura de la planeación	% de Indicadores de Gestión que Muestran Tendencia Positiva en los Procesos y Subprocesos	Eficiencia	# Indicadores de Gestión que Muestran tendencia positiva en los Procesos y Subprocesos / Total de Indicadores de Gestión en los Procesos y Subprocesos	80%	Potencial				
110-3-2	2	100%	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	M. Disponer al menos de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	PLANEACIÓN	110	Fortalecer la gestión administrativa y de procesos - SIG.	Actualización de documentos y formatos del SIG para todos los procesos	Actualización de documentos y formatos asociados al SIG	Eficiencia	Total de actualizaciones al SIG realizadas a los procesos de la Entidad en meses de 5 días siguientes a la fecha de la solicitud Actualizaciones al SIG solicitadas por los procesos de la entidad	95%	Potencial				
110-3-3	3	100%	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	M. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SIG de la entidad	PLANEACIÓN	110	Formación de una cultura organizacional preventiva y de autocorreo, que promueva e invierte en los procesos y la atención al cliente	Asesorar efectivamente a la Entidad en la utilización del SIG y la formación de una cultura de la planeación	% de Indicadores de Gestión que cumplen las Metas en los Procesos y Subprocesos	Eficiencia	# Indicadores de Gestión que Cumplen las Metas en los Procesos y Subprocesos / Total de Indicadores de Gestión en los Procesos y Subprocesos	80%	Potencial				
110-3-4	4	100%	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	M. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SIG de la entidad	PLANEACIÓN	110	Atención, orientación y/o asesoría directa al Ciudadano, promoviendo la protección de los Derechos Humanos, la Participación Ciudadana y la Defensa del Interés Público	Consolidar datos de la satisfacción en la prestación del servicio efectuada en los puntos de atención de la Entidad	Resultado Final de la Medición de la Satisfacción en la Prestación del Servicio efectuada en los puntos de atención de la Entidad	Eficiencia	Resultado de la Consolidación en la Medición de la Satisfacción en la Prestación del Servicio efectuada en los puntos de atención de la Entidad	90%	Potencial				
110-3-5	5	estratégico	6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana	M. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SIG de la entidad	PLANEACIÓN	110	Controlar el cumplimiento de la gestión pública y la incidencia en la transparencia y su eficacia, mediante el Seguimiento del plan de Desarrollo y control de la gestión pública	Seguimiento a la ejecución de los proyectos del Plan de Desarrollo en la Ciudad de Cali. Realización de Informe de seguimiento al Plan de Desarrollo -	Resultados Obtenidos del Control Social con Participación Ciudadana	Eficiencia	Resultados Obtenidos del Control Social con Participación Ciudadana al Plan de Desarrollo	1	CUALITATIVO				
110-7-6	6	estratégico	7. Visibilizar los resultados del seguimiento y control en temas de ciudad	M. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SIG de la entidad	PLANEACIÓN	110	Impulsar acciones de protección, prevención, atención y seguimiento a los temas de interés de la ciudadanía, atención y realizando seguimiento a temas vulnerables.	Realizar consolidación de los resultados de seguimiento a los temas de ciudad, mediante visitas, trabajo de campo, equipamientos a las dependencias, comités o investigaciones, realizadas por los procesos misionales.	Seguimiento y Control a Logros de Informes de Temas de Ciudad, Audiencias y Mesas de Trabajo	Eficiencia	Consolidado de logros alcanzados del Seguimiento y Control Realizado a los informes de temas de ciudad, Audiencias y Mesas de Trabajo	1	CUALITATIVO				
110-7-7	7	estratégico	7. Visibilizar los resultados del seguimiento y control en temas de ciudad	M. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SIG de la entidad	PLANEACIÓN	110	Impulsar acciones de protección, prevención, atención y seguimiento a los temas de interés de la ciudadanía, atención y realizando seguimiento a temas misionales.	Realizar consolidación de las recomendaciones realizadas por la entidad en referencia a los temas de ciudad, mediante visitas, trabajo de campo, equipamientos a las dependencias, comités o investigaciones realizadas por los procesos misionales.	Seguimiento y Control a las Recomendaciones de los Informes de temas de ciudad, Audiencias y Mesas de Trabajo	Eficiencia	Consolidado de recomendaciones Logradas o Ejecutadas de los Informes de temas de ciudad, Audiencias y Mesas de Trabajo / Recomendaciones Puntadas en los informes de temas de ciudad, Audiencias y Mesas de Trabajo	10%	Potencial				
110-5-8	8	estratégico	5. Fortalecer la prestación del servicio, para la prevención, promoción y defensa de los derechos humanos y la función pública	M. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente frente al servicio prestado en la ciudadanía	PLANEACIÓN	110	Atención, orientación y/o asesoría directa al Ciudadano, promoviendo la protección de los Derechos Humanos, la Participación Ciudadana y la Defensa del Interés Público	Consolidar el total de los acciones de reacción inmediata de los servicios prestados por la entidad ante situaciones de vulneración de derechos, con respecto a la prestación y garantía de los equipamientos.	Restitución de derechos obtenidos por acciones de reacción inmediata ante situaciones de vulneración	Eficiencia	# Restitución de derechos obtenidos por acciones de reacción inmediata ante situaciones de vulneración, atendidas al Acciones de reacción inmediata para protección y garantía de derechos atendidos.	60%	Potencial				
110-4-9	9	estratégico	4. Fortalecer la atención, orientación e instrucción pedagógica a la comunidad	M. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente frente al servicio prestado en la ciudadanía	PLANEACIÓN	110	Atención, orientación y/o asesoría directa al Ciudadano, promoviendo la protección de los Derechos Humanos, la Participación Ciudadana y la Defensa del Interés Público	Consolidar el total de la demanda de ciudadanía en Santiago de Cali para la Atención, orientación e instrucción en defensa de los Derechos Humanos que Presta el Servicio del Centro Pura la Transparencia, logrando la construcción de paz.	Total de Personas con Atención, orientación e instrucción en la prestación del servicio	Eficiencia	Cantidad de ciudadanos atendidos durante el periodo en los Puntos de Atención	12000	Número				

PLAN DE ACCION CONTROL INTERNO 2019

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
(C) Carácter	(C) Carácter		(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter			(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	Ni o J Número cantidades o porcentaje relacionado meta a cumplir	(C) Carácter	(J) Porcentaje		
Indicador código o nombre	Número del indicador	Peso asignado al indicador	Ubicados los objetivos estratégicos a cumplir	Indique el carácter del objetivo estratégico	Indique el número del objetivo estratégico	Indique el nivel de responsabilidad del cliente a través de la atención y	Indique las áreas involucradas en el	código del proceso	Ubicados las estrategias y describir para el cumplimiento de los objetivos estratégicos	Enumere las actividades a realizar para el cumplimiento de la estrategia	para evaluar el rendimiento de cada actividad	Enumere el tipo de indicador	Describa la forma de cálculo del indicador	Meta	Tipo resultado de la Meta	Avance del cumplimiento de la Meta	
Código Indicador	Carácter Indicador		TIPO	Objetivo estratégico	Número de objetivo estratégico	Objetivos de calidad	Proceso/Subproceso o involucrado	Código Proceso	Estrategias	Actividades	Indicadores	Tipo de Indicador	Cálculo Indicadores claves de rendimiento (fórmula)	Meta	Tipo resultado de la Meta	Avance del cumplimiento de la Meta	
120-3-1	1		OPERATIVO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	3	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	CONTROL INTERNO	120	Programa de Auditoría interna de Calidad: un ciclo completo de Auditorías Internas de Calidad (AIC) a los procesos, sub procesos y delegaciones especiales.	Realizar Auditoría Interna de Calidad a los Procesos, Subprocesos y Delegaciones Especiales de la Entidad. Memorandos de encargo a los Auditores. Informe final, consolidado del resultado de la Auditoría Interna de Calidad. 1. Evaluación del FURAG II a DAFP. 1. Calificación de Evaluación del Desempeño por Dependencia (10%). 1 Informe Control Interno Contable, 3 informes cuatrimestrales de gestión de Control Interno a la página WEB Personería Ley 1474/2011. 1 informe semestrales de PQRSF. 1. Informe semestral al seguimiento de tratamiento de riesgos. 4 Informes Trimestrales de Austeridad del Gasto presentado al Sr. Personero Municipal de Santiago de Cali.	Informes de gestión de control interno	Eficacia	Numero de Informes de Gestión de Control Interno Realizados	12	Númeroico		
120-3-2	2		TÁCTICO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	3	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	CONTROL INTERNO	120	Programa cultura de autocontrol	Realizar seguimiento al cronograma de informes a entes de control, Institucionales y Externos Segimientos a las acciones correctivas y Planes de Mejoramiento Seguimiento a la Gestión Estratégica de Planeación - Asesorías para el fortalecimiento de la Cultura del Autocontrol Acciones Correctivas propuestas, implementadas con ciclo PHVA y ejecutadas por los procesos y subprocesos de forma eficaz y según fechas estipuladas.	Acciones de Mejora y Correctivas implementadas	Eficacia	Implementación de las acciones Correctivas y de Mejora / Total de Acciones Correctivas y de Mejora formuladas por los Procesos y Subprocesos.	100%	Porcentual		
120-3-3	3		TÁCTICO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	3	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	CONTROL INTERNO	120	Programa Administración del Riesgo	Realizar seguimiento a la identificación y valoración de riesgos Seguimiento a las Acciones Correctivas y Planes de Mejoramiento. Asesorías en la gestión de los riesgos. Informes resultado seguimiento administración de riesgos en la entidad, 34 de auditorías internas y 2 generales en administración de riesgos.	Resultado seguimiento a la Administración del Riesgos en la entidad : Tratamiento de los riesgos	Eficacia	Seguimiento a Total de Acciones Evaluadas e Implementadas en los Procesos y Subprocesos / Seguimiento a Acciones Formuladas por los Procesos y Subprocesos	100%	Porcentual		

PLAN DE ACCION JURIDICO 2019

(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter				(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	N) o J) Número cantidades o porcentaje	(C) Carácter	N) Número cantidades
Registre el código o nombre que identifica el indicador	Peso asignado al indicador	Describa los objetivos estratégicos a cumplir	Indique el número del objetivo estratégico	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana. II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno. III. Mejorar la competencia del Talento Humano de la entidad IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.	Registre las áreas involucradas en el cumplimiento de la estrategia	Registre el código del proceso	Describa las estrategias a desarrollar para el cumplimiento de los objetivos estratégicos	Enumere las actividades a realizar para el cumplimiento de la estrategia	Indique que indicadores se construyeron para evaluar el rendimiento de cada actividad	Describa la forma de cálculo del indicador	Enumere la meta a cumplir	Enumere Numérico o porcentual para cada caso de meta		
Cód. Indicador	%	Objetivo estratégico	Número de objetivo estratégico	Objetivos de calidad	Proceso/Subproceso involucrado	Código Proceso	Estrategias	Actividades	Indicadores	Tipo de Indicador	Cálculo Indicadores claves de rendimiento (formula)	Meta	Tipo resultado de la Meta	Avance del cumplimiento de la Actividad
130-6-1	OPERATIVO	6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana	6	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	JURÍDICO	130	Asesorar, asistir y representar a la Entidad en asuntos jurídico-administrativos internos y externos	Asesorar, asistir y representar a la entidad, coadyuvar las pretensiones de la comunidad y adelantar el seguimiento al cumplimiento de sentencias ejecutoriadas en asuntos de acciones constitucionales generando seguridad jurídica al Órgano de Control.	Acciones de Protección Ciudadana.	Eficacia	(No. Acciones Protección Ciudadanía (Tutelas, Populares, de grupo y de cumplimiento) PRESENTADAS, COADYUVADAS ó EN SGTÓ / (No. total de Acciones Protección Ciudadanía (Tutelas, Populares, de grupo y de cumplimiento) SOLICITADAS por la comunidad)	100%	Porcentual	
130-3-2	TÁCTICO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	3	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	JURÍDICO	130	Asesorar, asistir y representar a la Entidad en asuntos jurídico-administrativos internos y externos	Representar a la Entidad en lo Proceso Judiciales y Constitucionales que instauran en su contra adelantando conforme a la Constitución y a la Ley las acciones y los trámites necesarios para la defensa de la Entidad, generando seguridad Jurídica al Órgano de Control.	Procesos en defensa de la Entidad.	Eficacia	(No. de sentencias a favor de la Entidad) / (Total De Demandas instauradas a la Entidad)	80%	Porcentual	
130-3-3	TÁCTICO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	3	II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	JURÍDICO	130	Asesorar, asistir y representar a la Entidad en asuntos jurídico-administrativos internos y externos	Responder oportunamente los Derechos de Petición. - Realizar seguimiento, análisis de causas y control de los Derechos de Petición para su mitigación y/o erradicación.	Oportunidad en la respuesta de los Derechos de Petición impetrados contra la Entidad.	Eficiencia	(Respuesta al peticionario antes de los 10 días) / (Total de Derechos de Petición impetrados a la Entidad)	100%	Porcentual	
130-3-4	TÁCTICO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	3	II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	JURÍDICO	130	Asesorar, asistir y representar a la Entidad en asuntos jurídico-administrativos internos y externos	Asesorar, asistir y representar a la Entidad en asuntos jurídico-administrativos internos y externos relacionados con la institución y prestar apoyo a los procesos en la aplicación de la normatividad correspondiente a sus funciones en cuanto a los conceptos Jurídicos que los procesos de la Entidad solicita. Creación de Observatorio para la protección de Derechos Colectivos y Seguimiento al cumplimiento de sentencias : Propugnar por la protección de los derechos colectivos, estableciendo la necesidad de disponer permanentemente de información de alta calidad para determinar aspectos tales como: Situaciones insatisfechas, regiones afectadas por la vulneración de derechos, grado de afectación de la población y actores y factores generadores de la amenaza o problemática.	Rendición de conceptos y asesorías jurídicas.	Eficiencia	(No. Conceptos formulados oportunamente (menor de 20 días hábiles)) / (No. de conceptos y Asesorías Jurídicas solicitados por los procesos. Nota: La oportunidad en algunos casos puede variar de acuerdo a la complejidad	100%	Porcentual	

PLAN ACCION CONTRATACIÓN 2019

I	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter				(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	Ni o J) Número cantidades o porcentaje	(C) Carácter	N) Numérico cantidades
Registre el código o nombre que identifica el indicador	Indique el número del indicador	Peso asignado al indicador	Describa los objetivos estratégicos a cumplir	Indique el número del objetivo estratégico	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana. II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno. III. Mejorar la competencia del Talento Humano de la entidad.	Registre las áreas involucradas en el cumplimiento de la estrategia	Registre el código del proceso	Describa las estrategias a desarrollar para el cumplimiento de los objetivos estratégicos	Enuncie las actividades a realizar para el cumplimiento de la estrategia	Indique que indicadores se construyeron para evaluar el rendimiento de cada actividad	Enuncie el tipo de Indicador	Describa la forma de cálculo del indicador	Enuncie la meta a cumplir	Enuncie Numérico o porcentual para cada caso de meta	
Cód. Indicador	Carácter	%	Objetivo estratégico	Número de objetivo estratégico	Objetivos de calidad	Proceso/Sub proceso involucrado	Código Proceso	Estrategias	Actividades	Indicadores	Tipo de Indicador	Cálculo indicadores claves de rendimiento (formula)	Meta	Tipo resultado de la Meta	Avance del cumplimiento de la Actividad
131-3-1	1	TÁCTICO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	3	II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	Contratación	131	Apoyar y asesorar en la gestión contractual de la Entidad.	Consolidar los resultados de la evaluación y reevaluación que realicen los supervisores a los proveedores de la entidad.	Contrato ajustados a la normatividad	Eficacia	(# Contratos de suscritos de conformidad con la normatividad vigente) / (total de contratos revisados)	100%	Porcentual	
131-3-2	2	TÁCTICO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	3	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	Contratación	131	Apoyar y asesorar en la gestión contractual de la Entidad.	Consolidar los resultados de la evaluación y reevaluación que realicen los supervisores a los proveedores de la entidad.	Publicación de contratos	Eficacia	(# Contratos publicados dentro del término / (Total de contratos suscritos	100%	Porcentual	



PLAN ACCION PERSONERIA AUXILIAR 2019

(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter				(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	N) o J) Numérico cantidades o porcentaje	(C) Carácter	N) Numérico cantidades
Registre el código o nombre que identifica el indicador	Indique el número del indicador	Peso asignado al indicador	Describa los objetivos estratégicos a cumplir	Indique el número del objetivo estratégico	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana. II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno. III. Mejorar la transparencia del Trámite Humano de la entidad. IV. Mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en la Entidad.	Registre las áreas involucradas en el cumplimiento de la estrategia	Registre el código del proceso	Describa las estrategias a desarrollar para el cumplimiento de los objetivos estratégicos	Enuncie las actividades a realizar para el cumplimiento de la estrategia	Indique que indicadores se consideraran para evaluar el rendimiento de cada actividad	Enuncie el tipo de Indicador	Describa la forma de cálculo del indicador	Enuncie la meta a cumplir	Enuncie Numérico o porcentual para cada caso de meta		
Cód. Indicador	Código Numerico	%	Objetivo estratégico	Número de objetivo estratégico	Objetivos de calidad	Proceso/Subproceso involucrado	Código Proceso	Estrategias	Actividades	Indicadores	Tipo de Indicador	Cálculo Indicadores claves de rendimiento (formula)	Meta	Tipo resultado de la Meta	Avance del cumplimiento de la Actividad	
200-5-1	1	TACTICO	5. Fortalecer la prestación del servicio, para c la prevención, promoción y defensa de los derechos humanos y la función pública	5	II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	PERSONERÍA AUXILIAR	200	Realizar una gestión transparente, garantizando no sólo el debido proceso a los actores disciplinables sino también al peticionario, con sujeción a la normativa vigente.	Iniciar proceso disciplinario evaluando la queja, el informe, o el oficio para determinar si se inhibe, se profiere auto de indagación preliminar o auto de apertura, además de dar respuesta a peticiones u oficios que se reciben en el proceso.	Tiempo de Inicio procesos disciplinarios (quejas, informes o de oficio)	Eficiencia	Procesos Disciplinarios iniciados (Quejas, informes u de oficio) en menos de 10 días hábiles / Total número de Quejas, Informes o de Oficio, Recibidos	95%	Porcentual		
200-5-2	2	TACTICO	5. Fortalecer la prestación del servicio, para c la prevención, promoción y defensa de los derechos humanos y la función pública	5	II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	PERSONERÍA AUXILIAR	200	Realizar una gestión disciplinaria transparente, garantizando el debido proceso a los actores disciplinables con sujeción a la normativa vigente.	Ejecución del proceso disciplinario; Indagación preliminar	Celeridad en indagación preliminar	Eficiencia	(Número de Procesos disciplinarios en etapa de Indagación Preliminar con decisiones de fondo en menos de 6 meses) / (Número total de Procesos disciplinarios asignados)	70%	Porcentual		
200-5-3	3	TACTICO	5. Fortalecer la prestación del servicio, para c la prevención, promoción y defensa de los derechos humanos y la función pública	5	II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	PERSONERÍA AUXILIAR	200	Realizar una gestión disciplinaria transparente, garantizando el debido proceso a los actores disciplinables con sujeción a la normativa vigente.	Ejecución del proceso disciplinario; Pliego de cargos Apertura de Investigación	Celeridad en apertura de Investigación	Eficiencia	(Número de Procesos disciplinarios en etapa de Investigación con decisiones de fondo en menos de 12 meses) / (Número total de Procesos disciplinarios en etapa de Investigación)	50%	Porcentual		
200-3-4	4	OPERATIVO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	3	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	PERSONERÍA AUXILIAR	200	Soportar la gestión institucional de la Entidad a través de la operación de los procesos de apoyo en el cumplimiento de la función constitucional y legal como órgano de control Realizar gestionar y desarrollar las comisiones o despachos comisorios encomendados por entidades públicas del orden territorial.	Adelantar y llevar a su culminación los diferentes despachos comisorios remitidos a la entidad.	Apoyo despachos comisorios	Eficacia	(Nº comisorios culminados) / (Nº comisorios recibidos)	100%	Porcentual		

PLAN DE ACCION DERECHOS HUMANOS 2019

1	1		3	4			5	7		11	12	13	16	20		
(C) Carácter	(C) Carácter		(C) Carácter	(C) Carácter			(C) Carácter	(C) Carácter		(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	Nº o J) Numéricas cantidades o porcentaje	N) Numéricas cantidades		
Cód. Indicador	Ítem	Tipo Indicador	Objetivo estratégico	Número de objetivo estratégico	Objetivos de calidad	Proceso/Subproceso involucrado	Código Proceso	Estrategias	Actividades	Actividades Pormenorizadas	Indicadores	Tipo de Indicador	Cálculo Indicadores claves de rendimiento (formula)	Meta	Tipo resultado de la Meta	Avance del cumplimiento de la Actividad
Registre el código o nombre que identifica el indicador	Indique el número del indicador		Describa los objetivos estratégicos a cumplir.	Indique el número del objetivo estratégico	I. Mejorar los niveles de satisfacción de los clientes a través de la atención y asesoría con calidad humana. II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno. III. Mejorar la competencia del Tercero Habiente de la entidad. IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.	Registre las áreas involucradas en el cumplimiento de la estrategia	Registre el código del proceso	Describa las estrategias a desarrollar para el cumplimiento de los objetivos estratégicos	Enumere las actividades a realizar para el cumplimiento de la estrategia		Indique que indicadores se construyeron para evaluar el rendimiento de cada actividad	Enumere el tipo de indicador	Describa la forma de cálculo del indicador	Enumere la meta a cumplir	Enumere Numérica o porcentual para cada caso de meta	
210-5-1	1	TÁCTICO	5. Fortalecer la prestación del servicio, para c la prevención, promoción y defensa de los derechos humanos y la función pública	5	II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	210	Intervenir como garantes de los Derechos Humanos, a través de la gestión y trámite de las peticiones y atención de usuarios.	Realización de actividades de promoción y protección de derechos fundamentales a partir de la recepción y trámite de quejas y solicitudes interpuestas por la comunidad.	Acciones de Seguimiento y atención a las peticiones interpuestas por la comunidad. - Respuesta a peticiones en menos de 15 días. - Seguimiento a peticiones interpuestas a la Administración Municipal. - Acciones de Promoción y divulgación de DDHH. - Acciones de Promoción y divulgación de derechos fundamentales y - Intervención en la garantía de derechos como Agente del Ministerio Público en la Prol, en la Cury y en la Proliv.	Opportunidad en las respuestas y Seguimiento a las Peticiones elevadas por la Comunidad y/o Entidades del Estado	Eficiencia	Peticiones solucionadas a la comunidad en menos de 15 días / Total Peticiones recibidas de la comunidad en Derechos Humanos.	90%	Porcentual	
210-5-2	2	TÁCTICO	5. Fortalecer la prestación del servicio, para c la prevención, promoción y defensa de los derechos humanos y la función pública	5	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	210	Defender e intervenir como Agentes del Ministerio Público dentro del marco constitucional.	Actuaciones del Ministerio Público en Fiscalías locales, seccionales, Juzgados Penales Municipales, Inspecciones de Policía de Primera y segunda Categoría, Juzgados de Pequeñas Causas, Casas de Justicia y Juzgados Civiles Municipales.	- Mejorar, actualizar, brindar herramientas jurídicas al equipo de trabajo realizando Barras Jurídicas a los personaleros delegados de Ministerio Público. - Realizar acciones de orientación e instrucción a la comunidad en observación del deber de la consultoría.	Actuaciones del Ministerio Público por DDHH en cumplimiento de las funciones propias	Eficacia	# de Actuaciones de Ministerio Público cumplidas / # de Actuaciones de Ministerio Público solicitadas conforme a la Ley	85%	Porcentual	
210-7-3	3	TÁCTICO	7. Visibilizar los resultados del seguimiento y control en temas de ciudad	7	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	210	Promover, proteger los Derechos Humanos a través del equipo humano del proceso, en el seguimiento a temas de interés para la ciudadanía en general.	Presentación de informes temáticos en Derechos Humanos y seguimiento a temas de ciudad.	Trazar los Logros alcanzados controlables a los temas de ciudad en cuanto a Derechos Humanos de informes y seguimiento respectivo.	Seguimiento y Control a Logros de Informes de Temas de Ciudad, Audiencias y Mesas de Trabajo	Efectividad	Logros alcanzados del Seguimiento y Control Realizado a los informes de temas de ciudad, Audiencias y Mesas de Trabajo	1	CUALITATIVO	
210-7-4	4	TÁCTICO	7. Visibilizar los resultados del seguimiento y control en temas de ciudad	7	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	210	Promover, proteger los Derechos Humanos a través del equipo humano del proceso, en el seguimiento a temas de interés para la ciudadanía en general.	Presentación de informes temáticos en Derechos Humanos y seguimiento a temas de ciudad.	Efectuar seguimiento a los temas de ciudad con relación a los Derechos Humanos.	Seguimiento y Control a las Recomendaciones de los Informes de temas de ciudad, Audiencias y Mesas de Trabajo	Efectividad	Recomendaciones Logradas o Ejecutadas de los informes de temas de ciudad, Audiencias y Mesas de Trabajo / Recomendaciones Planteadas en los informes de temas de ciudad, Audiencias y Mesas de Trabajo	10%	Porcentual	
210-6-5	5	TÁCTICO	6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana	6	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana	DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	210	Promover, proteger los Derechos Humanos a través de Orientación e Instrucción a la Comunidad en general.	Responder a las actividades de seguimiento en la atención al ciudadano y a su vez realizar actividades de orientación e instrucción tales como: Mecanismos de protección y defensa de los derechos, derechos de la población sujetos de protección especial (comunidad LGTBI, mujeres, Niños, niñas, adolescentes) jóvenes, personas en situación de discapacidad, comunidades negras, indígenas), Sistema Penal Acusatorio, Derecho Político, Derechos Humanos a ONG,Fuerzas Armadas, entidades públicas y privadas.	Actividades de capacitación o instrucción pedagógica, registro y medición de la percepción de la satisfacción dichas orientaciones.	Satisfacción del ciudadano en las Capacitaciones efectuadas en Temas de Derechos Humanos	Eficacia	(Total Aspectos con calificación = 5 ) / (total Aspectos evaluados en las encuestas de capacitación de DH)	95%	Porcentual	
210-6-6	6	TÁCTICO	6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana	6	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana	DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	210	Promover, proteger los Derechos Humanos a través de Orientación e Instrucción a la Comunidad en general.	Responder a las actividades de seguimiento en la atención al ciudadano y a su vez realizar actividades de orientación e instrucción tales como: Mecanismos de protección y defensa de los derechos, derechos de la población sujetos de protección especial (comunidad LGTBI, mujeres, Niños, niñas, adolescentes) jóvenes, personas en situación de discapacidad, comunidades negras, indígenas), Sistema Penal Acusatorio, Derecho Político, Derechos Humanos a ONG,Fuerzas Armadas, entidades públicas y privadas.	Cobertura en las actividades de capacitación e instrucción, y registro y medición de la percepción de la satisfacción dichas orientaciones.	Cobertura en Actividades de Capacitación realizadas por Derechos Humanos a la comunidad	Eficacia	Número de Personas capacitadas por Derechos Humanos	350	Número	
210-4-7	7	TÁCTICO	4. Fortalecer la atención, orientación e instrucción pedagógica a la comunidad	4	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana	DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	210	Promover, proteger los Derechos Humanos a través de Orientación e Instrucción a la Comunidad en general.	Responder a las actividades de seguimiento en la atención al ciudadano y a su vez realizar actividades de orientación e instrucción tales como: Mecanismos de protección y defensa de los derechos, derechos de la población sujetos de protección especial (comunidad LGTBI, mujeres, Niños, niñas, adolescentes) jóvenes, personas en situación de discapacidad, comunidades negras, indígenas), Sistema Penal Acusatorio, Derecho Político, Derechos Humanos a ONG,Fuerzas Armadas, entidades públicas y privadas.	Medición de la satisfacción en la ATENCIÓN, orientación e instrucción del cliente mediante la atención oportuna y eficaz de las peticiones/solicitudes, Atención al Ciudadano	Medición de la satisfacción en la ATENCIÓN, orientación e instrucción del cliente mediante la atención oportuna y eficaz de las peticiones/solicitudes, Atención al Ciudadano	Eficacia	(Encuestas de satisfacción en la ATENCIÓN con un puntaje sobresaliente) / (Total de encuestas realizadas sobre el trámite a las peticiones/solicitudes/Atención al Ciudadano)	95%	Porcentual	

PLAN DE ACCION MENOR Y FAMILIA 2019

(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	Nº o J. Numérico cantidades o porcentaje	(C) Carácter	Nº Numérico cantidades
Registre el código o nombre que identifica el indicador	Indique el número o del indicador	Peso asignado al indicador	Describa los objetivos estratégicos a cumplir	Indique el número del objetivo estratégico	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana. II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de	Registre las áreas involucradas en el cumplimiento de la estrategia	Registre el código del proceso	Describa las estrategias a desarrollar para el cumplimiento de los objetivos estratégicos	Enumere las actividades a realizar para el cumplimiento de la estrategia	Indique que indicadores se construyeron para evaluar el rendimiento de cada actividad	Enumere el tipo de indicador	Describa la forma de cálculo del indicador	Enumere la meta a cumplir	Enumere Número o porcentual para cada caso de meta	
Cód. Indicador	---	%	Objetivo estratégico	Número de objetivo estratégico	Objetivos de calidad	Proceso/Subproceso involucrado	Código Proceso	Estrategias	Actividades	Indicadores	Tipo de indicador	Cálculo Indicadores claves de rendimiento (Formula)	Meta	Tipo resultado de la Meta	Avance del cumplimiento de la Actividad
211-5-1	1	OPERATIVO	5. Fortalecer la prestación del servicio, para o la prevención, promoción y defensa de los derechos humanos y la función pública	5	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	Menor y Familia	211	Acompañamiento y gestión de las peticiones de la comunidad en materia de Derechos Humanos.	Gestión a las peticiones elevadas por la comunidad a la Personería Municipal Gestión y acompañamiento a peticiones elevadas por entidades del Estado (Alcaldía, Policía de Infancia, ICBF, etc.).	Respuesta y seguimiento a las Comisiones elevadas por la Comunidad y/o Entidades del Estado	Eficacia	(Total de Comisiones Cerradas / Total de Comisiones recibidas que requieren seguimiento)	90%	Porcentual	
211-5-2	2	OPERATIVO	5. Fortalecer la prestación del servicio, para o la prevención, promoción y defensa de los derechos humanos y la función pública	5	II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	Menor y Familia	211	Acompañamiento y gestión de las peticiones de la comunidad en materia de Derechos Humanos.	Gestión a las peticiones elevadas por la comunidad a la Personería Municipal	Oportunidad en la respuesta y seguimiento a las peticiones elevadas por la Comunidad y/o Entidades del Estado	Eficiencia	Total Peticiones Atendidas y/o Solucionadas en menos de 30 días / Total de Peticiones que no requieren Comisión de seguimiento	95%	Porcentual	
211-5-3	3	OPERATIVO	5. Fortalecer la prestación del servicio, para o la prevención, promoción y defensa de los derechos humanos y la función pública	5	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	Menor y Familia	211	Intervenir como como Ministerio Público a través del Talento Humano, en el seguimiento e investigación a temas de interés para la ciudad como son:Primera Infancia, Ley de Infancia y Adolescencia, Juventudes, Adulto Mayor y Familia.	Intervención como Ministerio Público en Comisarías de Familia	Asistencia audiencias como Ministerio Público en Comisarías de Familia	Eficacia	(No. de Audiencias a las que se asiste como Ministerio Público en C.F.) / (No. de Solicitudes a audiencias como ministro publico en Comisarías de Familia )	100%	Porcentual	
211-7-4	4	TÁCTICO	7. Visibilizar los resultados del seguimiento y control en temas de ciudad	7	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	Menor y Familia	211	Promover, proteger los Derechos Humanos a través de Orientación e Instrucción a la Comunidad en general, con la gestión y/o ejecución de programas o proyectos de interés para la defensa y protección de los derechos de los niños/as, adolescentes, juventud, adulto mayor y familia.	Fortalecimiento y acompañamiento en la garantía y protección de derechos a NIÑAS, Familia y Adultos Mayores Realización informe (s) sobre vulneración y garantía de derechos a NNAJ, Familia y Adultos Mayores en Santiago de Cali. (Equidad, violencia contra las mujeres, vulneración de derechos) Campañas de sensibilización sobre derechos de NNAJ, Familia y Adultos Mayores en Santiago de Cali. (Jornadas de sensibilización). Fortalecimiento Personeros Estudiantiles como garantes de DDM en establecimientos educativos. Realizar acompañamiento y seguimiento al cumplimiento de las acciones contempladas en las agendas	Seguimiento y Control a las Recomendaciones de los Informes de temas de ciudad- Mesas de Trabajo	Efectividad	Recomendaciones Logradas o Ejecutadas de los informes de temas de ciudad y Mesas de Trabajo / Recomendaciones Planteadas en los informes de temas de ciudad y Mesas de Trabajo	10%	Porcentual	
211-6-5	5	TÁCTICO	6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana	6	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	Menor y Familia	211	Promover, proteger los Derechos Humanos a través de Capacitación, Orientación e Instrucción a la Comunidad en general, para la garantía, protección y restitución de derechos a niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adulto mayor y Familia.	Fortalecimiento y Promoción en la garantía y protección de Derechos a NNAJ, Familia y Adultos Mayores Realización capacitaciones en Derechos Humanos Niños, Niñas y Adolescentes. Garantía y Protección de derechos (enfoque diferencial, género, violencia contra las mujeres, equidad) Realización Foro y / o seminario sobre aplicabilidad de la ley 1620 de 2013 y decretos reglamentarios sobre convivencia escolar, debido proceso y garantía de derechos. Realización de capacitaciones en atención y Restablecimiento de Derechos Niños, Niñas y Adolescentes. Realización jornadas de capacitación a nuevos directores	Resultados Obtenidos del Seguimiento a las Capacitaciones efectuadas por Menor y Familia	Efectividad	Resultados Obtenidos del Seguimiento a las capacitaciones efectuadas por Menor y Familia en las Instituciones educativas	1	CUALITATIVO	
211-6-6	6	TÁCTICO	6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana	6	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	Menor y Familia	211	Promover, proteger los Derechos Humanos a través de Capacitación, Orientación e Instrucción a la Comunidad en general, para la garantía, protección y restitución de derechos a niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adulto mayor y Familia.	Cobertura en las actividades de capacitación, orientación e instrucción, en temas de Menor y Familia, y su respectivo seguimiento para medir el resultado y/o impacto.	Cobertura en Actividades de Capacitación efectuadas por Menor y Familia	Eficacia	Número de Personas capacitadas por Menor y Familia	1000	Número	
211-6-7	7	TÁCTICO	6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana	6	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana	Menor y Familia	211	Promover, proteger los Derechos Humanos a través de Orientación e Instrucción a la Comunidad en general.	Satisfacción del ciudadano en las Capacitaciones efectuadas en Temas de Menor y Familia.	Satisfacción del ciudadano en las Capacitaciones efectuadas en Temas de Menor y Familia.	Eficacia	(Total Aspectos con calificación = 5 ) / (total Aspectos evaluados en las encuestas de capacitación de MYF)	95%	Porcentual	
211-4-8	8	TÁCTICO	4. Fortalecer la atención, orientación e instrucción pedagógica a la comunidad	4	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana	Menor y Familia	211	Promover, proteger los Derechos Humanos a través de Orientación e Instrucción a la Comunidad en general.	Medición de la satisfacción en la ATENCIÓN, orientación e instrucción del cliente mediante la atención oportuna y eficaz de las peticiones, solicitudes, Atención al Ciudadano	Medición de la satisfacción en la ATENCIÓN, orientación e instrucción del cliente mediante la atención oportuna y eficaz de las peticiones, solicitudes, Atención al Ciudadano	Eficacia	(Encuestas de satisfacción en la ATENCIÓN con un puntaje sobresaliente) / (Total de encuestas realizadas sobre el trámite a las peticiones Adolescentes/Atención al Ciudadano)	95%	Porcentual	

**PLAN DE ACCION CENTRO PARA LA TRANSPARENCIA  
2019**

Cód. Indicador	Contador Indicador	%	Objetivo estratégico	Número de objetivo estratégico	Objetivos de calidad	Proceso/Subproceso involucrado	Código Proceso	Estrategias	Actividades	Indicadores	Tipo de Indicador	Cálculo Indicadores claves de rendimiento (formula)	Meta	Tipo resultado de la Meta	Avance del cumplimiento de la Actividad
212-4-1	1	TÁCTICO	4. Fortalecer la atención, orientación e instrucción pedagógica a la comunidad	4	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana	Centro para la Transparencia	212	Atención, orientación y/o asesoría directa al Ciudadano, promoviendo la protección de los Derechos Humanos, la Participación Ciudadana y la Defensa del Interés Público	Desarrollar un canal adecuado de comunicación, establecer la relación de persona a persona con el usuario, mantener la integridad y realizar una retro-alimentación con el usuario para la activación de protección de sus Derechos y la construcción de paz.	Satisfacción del ciudadano en las Acciones de protección de Derechos Humanos, Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público en el Centro para la Transparencia.	Eficacia	Total de ciudadanos encuestados satisfechos / Total de ciudadanos encuestados	98%	Porcentual	
212-4-2	2	TÁCTICO	4. Fortalecer la atención, orientación e instrucción pedagógica a la comunidad	4	II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	Centro para la Transparencia	212	Atención, orientación y/o asesoría directa al Ciudadano, promoviendo la protección de los Derechos Humanos, la Participación Ciudadana y la Defensa del Interés Público	Abrir canal de comunicación con el usuario, estableciendo preguntas claves sobre su tipo de requerimiento, identificando la problemática, generando solución en corto tiempo logrando la construcción de Paz.	Tiempo promedio de espera para la atención de los ciudadanos en el CPT	Eficiencia	Total tiempo de espera de atención / Total de atenciones realizadas	0:30:00	Horas	
212-5-3	3	TÁCTICO	5. Fortalecer la prestación del servicio, para c la prevención, promoción y defensa de los derechos humanos y la función pública	5	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	Centro para la Transparencia	212	Atención, orientación y/o asesoría directa al Ciudadano, promoviendo la protección de los Derechos Humanos, la Participación Ciudadana y la Defensa del Interés Público	Activar y generar las acciones de reacción inmediata de los servicios en SEDE ante situaciones de extrema vulneración de derechos, construyendo paz en la protección y garantía de los requerimientos.	Restitución de derechos obtenidos por acciones de reacción inmediata ante situaciones de extrema vulneración ( Acciones de Tutela, Derechos de Petición y Desacatos)	Efectividad	# Restitución de derechos obtenidos por acciones de reacción inmediata ante situaciones de extrema vulneración, atendidos en SEDE/ # Acciones de reacción inmediata para protección y garantía de derechos atendidos a través del servicio en SEDE	80%	Porcentual	
212-5-4	4	TÁCTICO	5. Fortalecer la prestación del servicio, para c la prevención, promoción y defensa de los derechos humanos y la función pública	5	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	Centro para la Transparencia	212	Atención, orientación y/o asesoría directa al Ciudadano, promoviendo la protección de los Derechos Humanos, la Participación Ciudadana y la Defensa del Interés Público	Activar de manera inmediata el servicio de PERMANENCIA 24 Horas, ante situaciones de extrema vulneración de derechos, construyendo paz en la protección y garantía de los requerimientos.	Restitución de derechos obtenidos por acciones de reacción inmediata ante situaciones de extrema vulneración ( Acciones de Tutela, Derechos de Petición y Desacatos)	Efectividad	# Restitución de derechos obtenidos por acciones de reacción inmediata ante situaciones de extrema vulneración, atendidos en PERMANENCIA las 24 horas/ # Acciones de reacción inmediata para protección y garantía de derechos atendidos a través del servicio de PERMANENCIA las 24 horas	80%	Porcentual	
212-4-5	5	TÁCTICO	4. Fortalecer la atención, orientación e instrucción pedagógica a la comunidad	4	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	Centro para la Transparencia	212	Atención, orientación y/o asesoría directa al Ciudadano, promoviendo la protección de los Derechos Humanos, la Participación Ciudadana y la Defensa del Interés Público	Cubrir la mayor cantidad demanda de ciudadanos en Santiago de Cali para la Atención, orientación e instrucción en defensa de los Derechos Humanos que Presta el Servicio del Centro Para la Transparencia, logrando la construcción de paz.	Total de Personas con Atención, orientación e instrucción en la prestación del servicio	Eficacia	Cantidad de ciudadanos atendidos durante el periodo en el CPT	3000	Númeroico	

PLAN DE ACCION DEFENSA DEL INTERES PÚBLICO 2019

(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter				(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	N) o J) Numérico cantidades o porcentaje	(C) Carácter	N) Numérico cantidades
Registre el código o nombre que identifica el indicador	Indique el número del indicador	Peso asignado al indicador	Describa los objetivos estratégicos a cumplir	Indique el número del objetivo estratégico	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana. II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno. III. Mejorar la competencia del Talento Humano de la entidad. IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del Sistema de Planeación.	Registre las áreas involucradas en el cumplimiento de la estrategia	Registre el código del proceso	Describa las estrategias a desarrollar para el cumplimiento de los objetivos estratégicos	Enuncie las actividades a realizar para el cumplimiento de la estrategia	Indique que indicadores se construyeron para evaluar el rendimiento de cada actividad	Enuncie el tipo de Indicador	Describa la forma de cálculo del indicador	Enuncie la meta a cumplir	Enuncie Numérico o porcentual para cada caso de meta	
Cód. Indicador	Código Proceso	%	Objetivo estratégico	Número de objetivo estratégico	Objetivos de calidad	Proceso/Sub proceso involucrado	Código Proceso	Estrategias	Actividades	Indicadores	Tipo de Indicador	Cálculo Indicadores claves de rendimiento (formula)	Meta	Tipo resultado de la Meta	Avance del cumplimiento de la Actividad
220-6-1	1	ESTRATEGICO	6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana	6	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana	DEFENSA DEL INTERÉS PÚBLICO	220	Promover una cultura participativa y una ciudadanía formada en sus derechos y obligaciones, mediante la Planificación del programa "Promoción, Orientación e Instrucción a la Comunidad"	Cobertura en las actividades de capacitación, orientación e instrucción, y registro y medición de la percepción de la satisfacción dichas orientaciones. Efectuando actividades de orientación e instrucción a la ciudadanía, a jueces de paz, veedores ciudadanos, juntas de Acción comunal, Juntas administradoras locales y asociaciones comunitarias en general en mecanismos de participación ciudadana e interés público.	Cobertura de personas capacitadas en control social por la Personería Municipal de Cali	Eficacia	Numero de Personas capacitadas en control social por la Personería Municipal de Cali	1000	Numérico	
220-6-2	2	TACTICO	6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana	6	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana	DEFENSA DEL INTERÉS PÚBLICO	220	Promover una cultura participativa y una ciudadanía formada en sus derechos y obligaciones, mediante la Planificación del programa "Promoción, Orientación e Instrucción a la Comunidad"	Medir la satisfacción en las actividades de orientación e instrucción a la ciudadanía, a jueces de paz, veedores ciudadanos, juntas de Acción comunal, Juntas administradoras locales y asociaciones comunitarias en general en mecanismos de participación ciudadana e interés público.	Satisfacción del ciudadano en las Capacitaciones efectuadas en Temas de Defensa del Interés Público	Eficacia	(Total Aspectos con calificación = 5) / (total Aspectos evaluados en las encuestas de capacitación de Defensa del Interés Público)	91%	Porcentual	
220-6-3	3	TACTICO	6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana	6	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	DEFENSA DEL INTERÉS PÚBLICO	220	Controlar el cumplimiento de la gestión pública y la incidencia en la transparencia y su eficacia, mediante el desarrollo del plan de control de la gestión pública "Vigilando la gestión en casa".	Seguimiento a la ejecución de los proyectos del Situado Fiscal Territorial de las comunas y Corregimientos. Realización de Informe de seguimiento al Situado fiscal territorial. Trazar objetivos generales y específicos por comunas y corregimientos.	Seguimiento y Control a Resultados de Informes de temas de Situado Fiscal desarrollados en Defensa del Interés Público	Efectividad	Logros alcanzados del Seguimiento y Control Realizado al informe del Situado Fiscal Territorial 2019, Audiencias y Mesas de Trabajo	3	Numérico	
220-6-4	4	TACTICO	6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana	6	II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	DEFENSA DEL INTERÉS PÚBLICO	220	Velar activa, oportuna y eficazmente por el cumplimiento de la ley en defensa de los intereses de la ciudadanía	Mejorar la oportunidad de respuesta en la realización de actividades de atención y seguimiento a los seguimientos al derecho de petición impetrados a la Administración Municipal presentadas por la ciudadanía ante la Personería Municipal.	Oportunidad en las respuestas y Seguimiento a las Peticiones elevadas por la Comunidad y/o Entidades del Estado	Eficiencia	Peticiones solucionadas a la comunidad en menos de 15 días / Total Peticiones recibidas de la comunidad en Derechos Humanos.	80%	Porcentual	
220-4-5	5	TACTICO	4. Fortalecer la atención, orientación e instrucción pedagógica a la comunidad	4	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana	DEFENSA DEL INTERÉS PÚBLICO	220	Velar activa, oportuna y eficazmente por el cumplimiento de la ley en defensa de los intereses de la ciudadanía	Oportunidad y eficacia en actuación a las peticiones y/o solicitudes presentadas por la ciudadanía ante la Personería Municipal.	Medición de la satisfacción en la ATENCIÓN, orientación e instrucción del cliente mediante la atención oportuna y eficaz de las peticiones, solicitudes, Atención al Ciudadano	Eficacia	(Encuestas de satisfacción en la ATENCIÓN con un puntaje sobresaliente) / (Total de encuestas realizadas sobre el trámite a las peticiones/solicitudes/Atención al Ciudadano)	95%	Porcentual	
220-4-6	6	TACTICO	4. Fortalecer la atención, orientación e instrucción pedagógica a la comunidad	4	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana	DEFENSA DEL INTERÉS PÚBLICO	220	Velar activa, oportuna y eficazmente por el cumplimiento de la ley en defensa de los intereses de la ciudadanía	Oportunidad y eficacia en actuación a las peticiones y/o solicitudes presentadas por la ciudadanía ante la Personería Municipal.	Total de Personas con Atención, orientación e instrucción en la prestación del servicio	Eficacia	Cantidad de ciudadanos atendidos durante el período en los Puntos de Atención de DODIP (Comisiones, Solicitudes y Atención al Ciudadano)	2800	Numérico	
220-7-7	7	TACTICO	7. Visibilizar los resultados del seguimiento y control en temas de ciudad	7	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	DEFENSA DEL INTERÉS PÚBLICO	220	Impulsar acciones de protección, prevención, atención y seguimiento a los temas de interés de la ciudadanía brindando, atención y realizando seguimiento a temas vulnerables de interés de la ciudadanía	Realizar seguimiento a los temas de ciudad, mediante visitas, trabajo de campo, requerimientos a las dependencias, consultas, o investigaciones, hacer informe escrito y pasarlo a comunicación pública para visto bueno de su divulgación. Trazar objetivos generales y específicos a los temas de ciudad en cuanto a Interés Públicos van a efectuar.	Seguimiento y Control a Logros de Informes de temas de ciudad, Audiencias y Mesas de Trabajo desarrollados	Efectividad	Logros alcanzados del Seguimiento y Control Realizado a los informes de temas de ciudad, Audiencias y Mesas de Trabajo	2	CUALITATIVO	
220-7-8	8	TACTICO	7. Visibilizar los resultados del seguimiento y control en temas de ciudad	7	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	DEFENSA DEL INTERÉS PÚBLICO	220	Impulsar acciones de protección, prevención, atención y seguimiento a los temas de interés de la ciudadanía brindando, atención y realizando seguimiento a temas vulnerables de interés de la ciudadanía	Realizar seguimiento a los temas de ciudad, mediante visitas, trabajo de campo, requerimientos a las dependencias, consultas, o investigaciones, hacer informe escrito y pasarlo a comunicación pública para visto bueno de su divulgación. Trazar objetivos generales y específicos a los temas de ciudad en cuanto a Interés Públicos van a efectuar.	Seguimiento y Control a las Recomendaciones de los Informes de temas de ciudad, Audiencias y Mesas de Trabajo desarrollados en DIP	Efectividad	Recomendaciones Logradas o Ejecutadas de los informes de temas de ciudad, Audiencias y Mesas de Trabajo desarrollados / Recomendaciones Planteadas de los informes de temas de ciudad, Audiencias y Mesas de Trabajo desarrollados	12%	Porcentual	
220-6-9	9	TACTICO	6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana	6	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	DEFENSA DEL INTERÉS PÚBLICO	220	Promover una cultura participativa y una ciudadanía formada en sus derechos y obligaciones, mediante la Planificación del programa "Promoción, Orientación e Instrucción a la Comunidad"	Cobertura en las actividades de capacitación, orientación e instrucción, y registro y medición de la percepción de la satisfacción dichas orientaciones. Efectuando actividades de orientación e instrucción a la ciudadanía, a jueces de paz, veedores ciudadanos, juntas de Acción comunal, Juntas administradoras locales y asociaciones comunitarias en general en mecanismos de participación ciudadana e interés público.	Cobertura en Comunas y Corregimientos capacitados en control social por la Personería Municipal de Cali	Eficacia	Numero de Comunas y Corregimientos Capacitados/Total de Comunas y Corregimientos	62%	Porcentual	

PLAN DE ACCION CONCILIACIONES 2019

(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter				(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	N) o J) Numérico cantidades o porcentaje	(C) Carácter	N) Numérico cantidades
Registre el código o nombre que identifica el indicador	Indique el número del indicador	Peso asignado al indicador	Describa los objetivos estratégicos a cumplir	Indique el número del objetivo estratégico	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana. II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno. III. Mejorar la competencia del Personal Humano de la entidad. IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del Sistema de Planeación Política de la Entidad.	Registre las áreas involucradas en el cumplimiento de la estrategia	Registre el código del proceso	Describa las estrategias a desarrollar para el cumplimiento de los objetivos estratégicos	Enuncie las actividades a realizar para el cumplimiento de la estrategia	Indique que indicadores se construyeron para evaluar el rendimiento de cada actividad	Enuncie el tipo de Indicador	Describa la forma de cálculo del indicador	Enuncie la meta a cumplir	Enuncie Numérico o porcentual para cada caso de meta	
Cód. Indicador	Contador Indicador	%	Objetivo estratégico	Número de objetivo estratégico	Objetivos de calidad	Proceso/Subproceso involucrado	Código Proceso	Estrategias	Actividades	Indicadores	Tipo de Indicador	Cálculo Indicadores claves de rendimiento (formula)	Meta	Tipo resultado de la Meta	Avance del cumplimiento de la Actividad
221-6-1	1	OPERATIVO	6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana	6	II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	Conciliaciones	221	Promover el desarrollo y utilización de la Conciliación en derecho, a través de herramientas idóneas para la resolución de controversias entre las personas contribuyendo a la cultura urbana, convivencia, seguridad y paz del municipio.	Control de audiencias de conciliación realizadas frente a las solicitudes de audiencias radicadas	Control de audiencias de conciliación realizadas	Eficacia	No. Audiencias de conciliación Realizadas / (No. Solicitudes de Audiencias Radicadas)	50%	Porcentual	
221-6-2	2	TÁCTICO	6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana	6	II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	Conciliaciones	221	Promover el desarrollo y utilización de la Conciliación en derecho, a través de herramientas idóneas para la resolución de controversias entre las personas contribuyendo a la cultura urbana, convivencia, seguridad y paz del municipio.	Programación de audiencias oportuna y eficientemente	Programación de audiencias oportuna y eficiente	Eficiencia	Total audiencias programadas antes de 3 meses / (Total de solicitudes de conciliación radicadas)	100%	Porcentual	
221-6-3	3	TÁCTICO	6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana	6	II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	Conciliaciones	221	Promover el desarrollo y utilización de la Conciliación en derecho, a través de herramientas idóneas para la resolución de controversias entre las personas contribuyendo a la cultura urbana, convivencia, seguridad y paz del municipio.	Realizar seguimiento al proceso conciliatorio y su ejecución eficiente	Control a las citaciones elaboradas frente al número de solicitudes radicadas	Eficiencia	No. Citaciones elaboradas antes de los 10 días Conciliación / No. De solicitudes de conciliación radicadas	100%	Porcentual	
221-6-4	4	TÁCTICO	6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana	6	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	Conciliaciones	221	Promover el desarrollo y utilización de la Conciliación en derecho, a través de herramientas idóneas para la resolución de controversias entre las personas contribuyendo a la cultura urbana, convivencia, seguridad y paz del municipio.	Realizar seguimiento al proceso conciliatorio y su ejecución eficiente	Resultados obtenidos del Control Social de la Participación ciudadana en Audiencias de Conciliación	Efectividad	Total Acuerdos logrados y Cumplidos / Audiencias de Conciliación Realizadas	50%	Porcentual	

**PLAN DE ACCION CASA DEL CIUDADANO  
2019**

(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter				(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	N) o J) Numérico cantidades o porcentajes		N) Numérico cantidades	(J) Porcentaje
código o nombre que identifica el indicador	Indique el número del indicador	Peso asignado al indicador	Describe los objetivos estratégicos a cumplir	Indique el número del objetivo	Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana. II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones.	Involucradas en el cumplimiento de la estrategia	Registre el código del proceso	Describe las estrategias a desarrollar para el cumplimiento de los objetivos estratégicos	Enuncie las actividades a realizar para el cumplimiento de la estrategia	Indique que indicadores se construyeron para evaluar el rendimiento de cada actividad	Enuncie el tipo de indicador	Describe la forma de cálculo del indicador	Enuncie la meta a cumplir	Enuncie Numérico o porcentual para cada caso de				
<b>Cód. Indicador</b>	<b>Contador Indicador</b>	<b>%</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Número de objetivo estrat</b>	<b>Objetivos de calidad</b>	<b>Proceso/Subproceso involucrado</b>	<b>Código Proceso</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Tipo de Indicador</b>	<b>Cálculo Indicadores claves de rendimiento (formula)</b>	<b>Meta</b>	<b>Tipo resultado de la Meta</b>	<b>Avance del cumplimiento de la Actividad</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>		
222-4-1	1	TÁCTICO	4. Fortalecer la atención, orientación e instrucción pedagógica a la comunidad	4	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana	CASA DEL CIUDADANO	222	Brindar una atención de calidad al usuario con el fin de orientar y/o asesorar, promoviendo la protección de los derechos fundamentales	Se brinda atención oportuna con personal idóneo, experto en la protección y defensa de los derechos fundamentales mediante el uso y elaboración de mecanismos de acción inmediata, brindando un servicio eficaz y con calidad humana	Satisfacción del ciudadano en las Acciones de protección de Derechos Humanos, Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público en la Casa del Ciudadano	Eficacia	Total de ciudadanos encuestados satisfechos / Total de ciudadanos encuestados	95%	Porcentual				
222-4-2	2	TÁCTICO	4. Fortalecer la atención, orientación e instrucción pedagógica a la comunidad	4	II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	CASA DEL CIUDADANO	222	Realizar una atención oportuna disminuyendo el tiempo de espera del usuario en la sede, determinando el tema específico y el funcionario idóneo para brindar un servicio eficiente	Se plantea un ciclo de atención que consiste en realizar un filtro para determinar si se requiere una orientación o un mecanismo de acción inmediata y así redireccionar al funcionario idóneo	Tiempo promedio de espera para la atención de los ciudadanos en la Casa del Ciudadano	Eficiencia	Total minutos requeridos en espera de atención / Total de atenciones realizadas	0:10:00	Horas				
222-5-3	3	TÁCTICO	5. Fortalecer la prestación del servicio, para c la prevención, promoción y defensa de los derechos humanos y la función pública	5	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	CASA DEL CIUDADANO	222	Atención, orientación y/o asesoría directa al Ciudadano en la Sede de la Casa del Ciudadano, promoviendo la protección de los Derechos Humanos, la Participación Ciudadana y la Defensa del Interés Público	Acciones de reacción inmediata ante situaciones de extrema vulneración, generadas en la sede de la Casa del Ciudadano para protección y garantía de derechos a través del servicio en SEDE, en la Casa del Ciudadano	Restitución de derechos obtenidos por acciones de reacción inmediata ante situaciones de extrema vulneración	Efectividad	# Restitución de derechos obtenidos por acciones de reacción inmediata ante situaciones de extrema vulneración, atendidos en SEDE/ # Acciones de reacción inmediata para protección y garantía de derechos atendidos a través del servicio en SEDE en la Casa del Ciudadano	45%	Porcentual				
222-4-4	4	TÁCTICO	4. Fortalecer la atención, orientación e instrucción pedagógica a la comunidad	4	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	CASA DEL CIUDADANO	222	Atención, orientación y/o asesoría directa al Ciudadano en la sede de la Casa del Ciudadano, promoviendo la protección de los Derechos Humanos, la Participación Ciudadana y la Defensa del Interés Público	Atención al ciudadano en la sede de la Casa del Ciudadano, en actividades de protección de los Derechos Humanos, Participación Ciudadana y Defensa del interés público	Total de Personas con Atención, orientación e instrucción en la prestación del servicio	Eficacia	Cantidad de ciudadanos atendidos durante el período en la CDC	1300	Número				

PLAN DE ACCIÓN DOVCO 2019

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter			(C) Carácter			(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	N) o J) Numérico cantidades o porcentaje	(C) Carácter	N) Numérico cantidades
Cód. Indicador	Ordenamiento	%	Objetivo estratégico	Número de objetivo estratégico	Objetivos de calidad	Proceso/Subproceso involucrado	Código Proceso	Estrategias	Actividades	Indicadores	Tipo de Indicador	Cálculo Indicadores claves de rendimiento (formula)	Meta	Tipo resultado de la Meta	Avance del cumplimiento de la Actividad		
230-5-1	1	TÁCTICO	5. Fortalecer la prestación del servicio, para c a la prevención, promoción y defensa de los derechos humanos y la función pública	5	II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL	230	Velar por el cumplimiento de La Constitución Política, el ordenamiento jurídico para prevenir posibles extralimitaciones y omisiones en el desarrollo de funciones de los servidores públicos a través de la Ley 734 de 2002, dando celeridad a las etapas sin violar el debido proceso.	Iniciar proceso disciplinario evaluando la queja, el informe, el dicto paco, determinar si se inicia, se profiere auto de indagación preliminar o auto de apertura.	Tiempo de Inicio Procesos Disciplinarios	Eficiencia	(Procesos disciplinarios iniciados (quejas, informes u oficios) en menos de 10 días hábiles) / (Nº quejas, informes u oficios recibidos)	90%	Porcentual			
230-5-2	2	TÁCTICO	5. Fortalecer la prestación del servicio, para c a la prevención, promoción y defensa de los derechos humanos y la función pública	5	II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL	230	Dar celeridad a las etapas sin violar el debido proceso.	Ejecución del proceso disciplinario; Indagación preliminar Solicitud de la prueba dentro de los terminos legales	Celeridad al proceso disciplinario	Eficiencia	(Procesos en indagación Preliminar / Procesos en indagación Preliminar que Solicitan pruebas dentro de los terminos legales)	75%	Porcentual			
230-5-3	3	TÁCTICO	5. Fortalecer la prestación del servicio, para c a la prevención, promoción y defensa de los derechos humanos y la función pública	5	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL	230	Velar por el cumplimiento de La Constitución Política, el ordenamiento jurídico para prevenir posibles extralimitaciones y omisiones en el desarrollo de funciones de los servidores públicos a través de la Ley 734 de 2002, dando celeridad a las etapas sin violar el debido proceso.	Realizar, revisar y enviar los oficios, citaciones, notificaciones, edictos, estados, traslados, avisos, emplazamientos, constancias y demás comunicaciones relacionadas con los procesos disciplinarios instruidos por los personeros delegados del proceso de DOVCO, dando el tramite respectivo.	Celeridad en el trámite de Expedientes en la Secretaría Común	Eficiencia	(Número de Expedientes con trámite Concluido en Secretaría Común en menos de veintin (21) días) / (Número de Expedientes recibidos en Secretaría Común para iniciar trámite)	90%	Porcentual			
230-5-4	4	TÁCTICO	5. Fortalecer la prestación del servicio, para c a la prevención, promoción y defensa de los derechos humanos y la función pública	5	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL	230	Velar por el cumplimiento de La Constitución Política, el ordenamiento jurídico para prevenir posibles extralimitaciones y omisiones en el desarrollo de funciones de los servidores públicos a través de la Ley 734 de 2002, dando celeridad a las etapas sin violar el debido proceso.	Ejecución del proceso disciplinario verbal; Cumplimiento de los términos de ley, Ejecución de Audiencias	Celeridad en el Procedimiento Verbal	Eficiencia	(Número de Procesos cuya terminación del Procedimiento Verbal se da en menos de (40) días) / (Número de Procesos que terminan el Procedimiento Verbal)	80%	Porcentual			
230-5-5	5	TÁCTICO	5. Fortalecer la prestación del servicio, para c a la prevención, promoción y defensa de los derechos humanos y la función pública	5	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL	230	Velar por el cumplimiento de La Constitución Política, el ordenamiento jurídico para prevenir posibles extralimitaciones y omisiones en el desarrollo de funciones de los servidores públicos a través de la Ley 734 de 2002, dando celeridad a las etapas sin violar el debido proceso.	Ejecución del proceso disciplinario; Fallos	Efectividad en las decisiones de fondo concerniente a los Fallos	Eficiencia	Total de Fallos proferidos	50	Númeroico			
230-6-8	6	TÁCTICO	6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana	6	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana	VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL	230	Promover una cultura participativa y una ciudadanía formada en sus derechos y obligaciones, mediante la Planificación del programa "Promoción, Orientación e Instrucción a la Comunidad"	Cobertura en las actividades de capacitación, orientación e instrucción, y registro y medición de la percepción de la satisfacción dichas orientaciones. Efectuando actividades de orientación e instrucción a la ciudadanía, a jueces de paz, veedores ciudadanos, juntas de Acción comunal, Juntas administradoras locales y asociaciones comunitarias en general en mecanismos de participación ciudadana e interés público.	Cobertura de Capacitaciones por Vigilancia de la Conducta Oficial	Eficacia	Número de Capacitaciones realizadas a entidades Municipales por Vigilancia de la Conducta Oficial	8	Númeroico			
230-6-7	7	TÁCTICO	6. Fortalecer el control social a través de la participación ciudadana	6	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana	VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL	230	Velar por el cumplimiento de La Constitución Política, el ordenamiento jurídico para prevenir posibles extralimitaciones y omisiones en el desarrollo de funciones de los servidores públicos a través de temas disciplinarios (Ley 734/02 y Estatuto Anticorrupción), dando celeridad a las etapas sin violar el debido proceso.	Promover una cultura participativa y una ciudadanía formada en sus derechos y obligaciones, mediante la Planificación del programa "Promoción, Orientación e Instrucción a la Comunidad"	Satisfacción del ciudadano en las Capacitaciones efectuadas en Temas Disciplinarios	Eficiencia	(Total Aspectos con calificación = 5) / (total Aspectos evaluados en las encuestas de capacitación de VCO)	75%	Porcentual			



PLAN DE ACCION ADMINISTRATIVO 2019

Cód. Indicador	Orden	%	Objetivo estratégico	Número de objetivo estratégico	Objetivos de calidad	Proceso/Subproceso o involucrado	Código Proceso	Estrategias	Actividades	Indicadores	Tipo de Indicador	Cálculo Indicadores claves de rendimiento (formula)	Meta	Tipo resultado de la Meta	Avance del cumplimiento de la Actividad
240-3-1	1	TÁCTICO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	3	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	ADMINISTRATIVO	240	Asegurar un adecuado funcionamiento de los recursos físicos (equipos, vehículos, edificios e instalaciones) necesarios para garantizar la operación de los procesos de la entidad.	Mantenimiento preventivo y correctivo de la entidad	Cumplimiento del mantenimiento preventivo	Eficacia	Número de mantenimientos preventivos realizados según cronogramas establecidos a los bienes de la entidad / Total de mantenimientos preventivos programados para los bienes de la entidad	95%	Porcentual	
240-3-2	2	TÁCTICO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	3	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	ADMINISTRATIVO	240	Asegurar un adecuado funcionamiento de los recursos físicos (equipos, vehículos, edificios e instalaciones) necesarios para garantizar la operación de los procesos de la entidad.	Mantenimiento preventivo y correctivo de la entidad	Oportunidad en el mantenimiento correctivo	Eficacia	Número de solicitudes de mantenimiento correctivo atendidas dentro de los tres días siguientes / Total de solicitudes recepcionadas	100%	Porcentual	
240-3-3	3	OPERATIVO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	3	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	ADMINISTRATIVO	240	Gestionar que el equipo tecnológico y humano satisfagan oportunamente las necesidades de la Entidad, con dar cumplimiento a los objetivos de calidad.	Plan de Compras	Servicios y suministros adquiridos e incluidos en el plan de compras	Eficacia	Número de servicios y suministro adquiridos / Total de servicios y suministros incluidos en el plan de compras	100%	Porcentual	
240-3-4	4	OPERATIVO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	3	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	ADMINISTRATIVO	240	Gestionar que el equipo tecnológico y humano satisfagan oportunamente las necesidades de la Entidad, con dar cumplimiento a los objetivos de calidad.	Ingresos al almacén	Bienes con ingreso al almacén	Eficacia	Número de bienes adquiridos (entregados por el proveedor) / Total de bienes ingresados al almacén	100%	Porcentual	
240-3-5	5	TÁCTICO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	3	II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	ADMINISTRATIVO	240	Gestionar que el equipo tecnológico y humano satisfagan oportunamente las necesidades de la Entidad, con dar cumplimiento a los objetivos de calidad.	Correspondencia a despachar	Oportunidad en el envío de correspondencia	Eficiencia	Sumatoria del tiempo transcurrido entre la recepción y el despacho de la correspondencia (en horas) / número de oficios recepcionados	<= 8 hr	Porcentual	

(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter				(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	Nº o % Numérico (carácter)	(C) Carácter	Nº Numérico (carácter)
Indique el número del indicador	Peso asignado al indicador	Describe los objetivos estratégicos a cumplir	Indique el número del objetivo estratégico	<p>Mejorar los niveles de satisfacción del cliente e índice de la actividad presupuestal con calidad humana.</p> <p>• Describir el impacto del presupuesto a las acciones y planes que desea llevar a cabo en el cumplimiento de los procesos del SGC de la entidad</p> <p>• Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del Sistema de Gestión del Gobierno de Cali</p>	Registre los datos involucrados en el cumplimiento de la estrategia	Registre el código del proceso	Describe las estrategias a desarrollar para el cumplimiento de los objetivos estratégicos	Enumere las actividades a realizar para el cumplimiento de la estrategia	Indique que indicadores se construyeron para evaluar el rendimiento de cada actividad	Enumere el tipo de indicador	Describe la forma de cálculo del indicador	Enumere la meta a cumplir	Enumere Numérico o potencial para cada caso de meta	
Contador Indicador	%	Objetivo estratégico	Número de objetivo estratégico	Objetivos de calidad	Proceso/Subproceso Involucrado	Código Proceso	Estrategias	Actividades	Indicadores	Tipo de Indicador	Cálculo Indicadores claves de rendimiento (formula)	Meta	Tipo resultado de la Meta	Avance del cumplimiento de la Actividad
1	OPERATIVO	1. Optimización de costos, gastos e inversión.	1	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	FINANCIERO	241	Ejecutar e informar del presupuesto alorado para la entidad, de acuerdo con los planes y programas que están autorizados a desarrollar apalancándolos con las transferencias que el Municipio de Cali realice.	Elaboración, aprobación y ejecución del presupuesto	Ejecución presupuestal	Eficacia	Presupuesto ejecutado / Total presupuesto definitivo	94%	Porcentual	
2	TÁCTICO	1. Optimización de costos, gastos e inversión.	1	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	FINANCIERO	241	Ejecutar e informar del presupuesto alorado para la entidad, de acuerdo con los planes y programas que están autorizados a desarrollar apalancándolos con las transferencias que el Municipio de Cali realice.	Pago de obligaciones	Cumplimiento del PAC	Eficacia	Valor de la transferencia recibidas / PAC acumulado	95%	Porcentual	
3	OPERATIVO	1. Optimización de costos, gastos e inversión.	1	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	FINANCIERO	241	Ejecutar e informar del presupuesto alorado para la entidad, de acuerdo con los planes y programas que están autorizados a desarrollar apalancándolos con las transferencias que el Municipio de Cali realice.	Pago de obligaciones	Capacidad de pago	Eficacia	Valor de las cuentas por pagar exigibles/Disponible	1	Numerico	
4	TÁCTICO	1. Optimización de costos, gastos e inversión.	1	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	FINANCIERO	241	Ejecutar e informar del presupuesto alorado para la entidad, de acuerdo con los planes y programas que están autorizados a desarrollar apalancándolos con las transferencias que el Municipio de Cali realice.	Pago de obligaciones	Flujo de caja	Eficacia	Pagos realizados en el periodo / Ingresos acumulados	90%-100%	Porcentual	
5	ESTRATEGICO	1. Optimización de costos, gastos e inversión.	1	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	FINANCIERO	241	Ejecutar e informar del presupuesto alorado para la entidad, de acuerdo con los planes y programas que están autorizados a desarrollar apalancándolos con las transferencias que el Municipio de Cali realice.	Cuantificar el Ahorro en la Gestión	Ahorro en la Gestión	Efectividad	1 - (Valor contratado/Valor fijado)	2%	Porcentual	

PLAN DE ACCION TALENTO HUMANO 2019

(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter				(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	(C) Carácter	N) o J) Numérico cantidades o porcentaje	(C) Carácter	N) Numérico cantidades
Registre el código o nombre que identifica el indicador	Indique el número del indicador	Peso asignado al indicador	Describa los objetivos estratégicos a cumplir	Indique el número del objetivo estratégico	I. Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través de la atención y asesoría con calidad humana. II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un canal de atención eficiente.	Registre las áreas involucradas en el cumplimiento de la estrategia	Registre el código del proceso	Describa las estrategias a desarrollar para el cumplimiento de los objetivos estratégicos	Enuncie las actividades a realizar para el cumplimiento de la estrategia	Indique que indicadores se construyeron para evaluar el rendimiento de cada actividad	Enuncie el tipo de indicador	Describa la forma de cálculo del indicador	Enuncie la meta a cumplir	Enuncie Numérico o porcentual para cada caso de meta	
Cód. Indicador	Carácter indicador	%	Objetivo estratégico	Número de objetivo estratégico	Objetivos de calidad	Proceso/Subproceso involucrado	Código Proceso	Estrategias	Actividades	Indicadores	Tipo de Indicador	Cálculo Indicadores claves de rendimiento (formula)	Meta	Tipo resultado de la Meta	Avance del cumplimiento de la Actividad
242-2-1	1	ESTRATEGICO	2. Mejorar la competencia del personal vinculado, a través del mejoramiento de los programas de bienestar, seguridad y salud laboral	2	III. Mejorar la competencia del talento humano de la entidad.	TALENTO HUMANO	242	Ejecutar el Programa Institucional de Capacitación (PIC)	Capacitación a funcionarios	Cumplimiento del plan de capacitación	Eficacia	Número de eventos de capacitación realizados / Total de eventos programados	90%	Porcentual	
242-2-2	2	TÁCTICO	2. Mejorar la competencia del personal vinculado, a través del mejoramiento de los programas de bienestar, seguridad y salud laboral	2	III. Mejorar la competencia del talento humano de la entidad.	TALENTO HUMANO	242	Ejecutar el Programa Institucional de Capacitación (PIC)	Capacitación a funcionarios	Número de horas de capacitación al año	Eficacia	Total de horas de capacitación realizadas	515	Horas	
242-2-3	3	TÁCTICO	2. Mejorar la competencia del personal vinculado, a través del mejoramiento de los programas de bienestar, seguridad y salud laboral	2	III. Mejorar la competencia del talento humano de la entidad.	TALENTO HUMANO	242	Vincular personal a la entidad que cumpla los perfiles definidos en el manual de funciones	Vinculación de personal	Cumplimiento de perfiles del personal vinculado	Eficacia	Número de funcionarios vinculados que cumplen el perfil del cargo / Total de funcionarios vinculados	100%	Porcentual	
242-2-4	4	TÁCTICO	2. Mejorar la competencia del personal vinculado, a través del mejoramiento de los programas de bienestar, seguridad y salud laboral	2	III. Mejorar la competencia del talento humano de la entidad.	TALENTO HUMANO	242	Evaluar a los funcionarios inscritos en carrera administrativa de conformidad con la normatividad vigente	Evaluación del desempeño laboral	Evaluación del desempeño	Eficacia	Número de funcionarios de carrera evaluados / Total de funcionarios inscritos en carrera	100%	Porcentual	
242-1-5	5	OPERATIVO	2. Mejorar la competencia del personal vinculado, a través del mejoramiento de los programas de bienestar, seguridad y salud laboral	2	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	TALENTO HUMANO	242	Facilitar la conciliación de las deudas presuntas con las reales de los fondos de pensiones	Depuración de las deudas con las administradoras de pensiones	Depuración de deudas pensionales	Eficacia	Número de depuraciones realizadas con los Fondos de pensiones	4	Númeroico	
242-2-6	6	TÁCTICO	2. Mejorar la competencia del personal vinculado, a través del mejoramiento de los programas de bienestar, seguridad y salud laboral	2	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	TALENTO HUMANO	242	Ejecutar eficazmente el Programa de salud Ocupacional.	Seguridad y salud en el trabajo	Cumplimiento del plan de seguridad y salud en el trabajo	Eficacia	Número de metas logradas del plan de seguridad y salud en el trabajo / Total de metas programadas en el plan de seguridad y salud en el trabajo	95%	Porcentual	

PLAN DE ACCION SISTEMAS DE INFORMACIÓN 2019

Código Proceso	Indicador	Peso asignado al indicador	Objetivo estratégico	Número de objetivo estratégico	Objetivos de calidad	Proceso/Subproceso involucrado	Código Proceso	Estrategias	Actividades	Indicadores	Tipo de Indicador	Cálculo Indicadores claves de rendimiento (formula)	Meta	Tipo resultado de la Meta	Avance del cumplimiento de la Meta
243-3-1	1	TÁCTICO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	3	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	243	Fortalecimiento de la plataforma y sistemas de información	Mantenimiento preventivo a las herramientas y equipos informáticas. Realizar el mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo de la entidad (90 equipos), con esto dando cumplimiento a la programación y ejecución de los mantenimientos preventivos del parque informático.	Ejecución Mantenimiento Preventivo	Eficacia	(No. Mantenimientos Preventivos Realizados) / (No. Mantenimientos Preventivos programados)	95%	Porcentual	
243-3-2	2	TÁCTICO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	3	II. Disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones y quejas del cliente a través de un seguimiento oportuno	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	243	Fortalecimiento de la plataforma y sistemas de información	Soporte técnico a usuarios informáticos, tales como: problemas de Software, de red, internet, impresoras, equipo informático, servicio de equipos audiovisuales, soporte audiencias verbales, soporte control diario de ingreso, soporte de Orfeo, soporte página Web, configuración de Carnets, tarjeta inteligente de Funcionarios y mantenimientos correctivos.	Oportunidad en la realización de soporte informático	Eficiencia	(No. Actividades de Soporte Realizadas en menos de 3 días después la solicitud) / (No. Actividades de Soporte Solicitadas)	95%	Porcentual	
243-3-4	3	ESTRATÉGICO	3. Fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la gestión de los procesos	3	IV. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del SGC de la entidad	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	243	Fortalecimiento de la plataforma y sistemas de información	Mantener el parque informático en un 50% con equipos menores de 5 años de compra, lo anterior para el cumplimiento de la política de renovación de equipos.	Renovación Tecnológica	Eficacia	No. Equipos de Cómputo con edad menor a 5 Años / Total Equipo de Cómputo	50%	Porcentual	