



**ALCALDÍA DE  
BARRANQUILLA**  
Distrito Especial, Industrial y Portuario

# **INFORME DE GESTION SECRETARIA GENERAL**

## **2015**

---



## CONTENIDO

1. Informe ejecutivo de la gestión .....	2
1.1. Acerca de la Secretaria General .....	2
2. Logros .....	5
2.1. Gestión de Contratación: .....	5
2.2. Procesos de Administración de Bienes.....	13
2.3. Procesos de Gestión Documental.....	18
2.4. Proceso de Atención al Ciudadano.....	21



## 1. Informe ejecutivo de la gestión

### 1.1. Acerca de la Secretaria General

#### **Visión.**

Consolidarse como la dependencia de apoyo y liderazgo en la coordinación y ejecución de las acciones de carácter administrativo y las relaciones con las diferentes dependencias de la Administración Distrital y la comunidad en general, que contribuyan a la calidad y oportunidad en la toma de decisiones por parte del Alcalde Distrital.

#### **Misión.**

La Secretaría General tiene como misión coordinar y ejecutar las acciones de gestión para la adquisición y suministro de los bienes y servicios que se requieran, para garantizar la eficiente presentación de la Administración Central Distrital.

#### **Funciones**

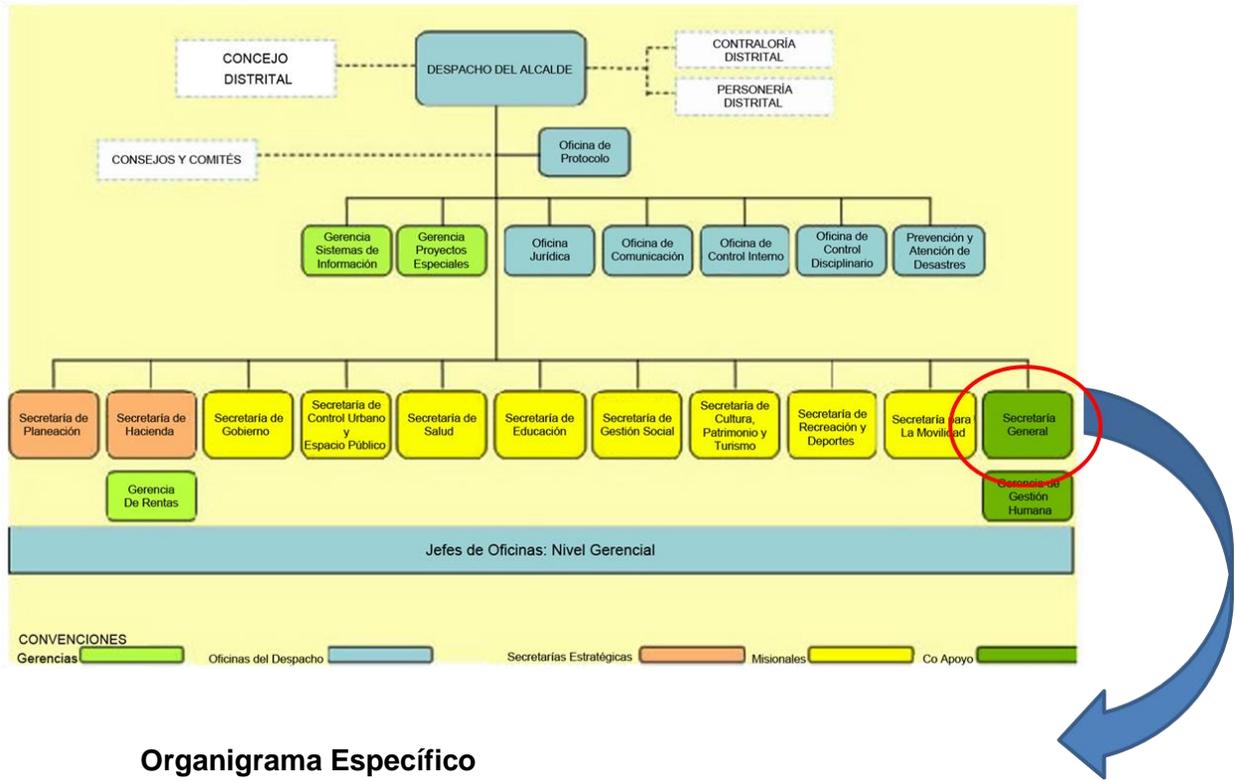
Son funciones de la secretaria General las siguientes:

1. Atender, bajo la dirección del Alcalde Mayor, y por conducto de las distintas dependencias de la Administración Central Distrital la adquisición y administración de bienes y servicios para las diferentes dependencias de la Alcaldía Distrital.
2. Garantizar mediante la selección adecuada de proveedores que los bienes, muebles y enseres adquiridos por la Administración Distrital
3. cumplan con las especificaciones técnicas y de calidad requeridas por las distintas dependencias o entes adscritos a la Alcaldía Distrital.
4. Formular recomendaciones y políticas para el adecuado mantenimiento y conservación de los archivos
5. Liderar los programas y proyectos de gestión documental y archivo, para la correcta aplicación de normas vigentes sobre el particular.
6. Participar en el diseño, organización y control del ciclo vital de los documentos que ingresan y salen de la Entidad, garantizando que las dependencias le den una adecuada utilización y archivo a los documentos.
7. Responder por la permanente digitalización de los documentos, asegurando la calidad de los mismos, con el objeto de mantener su disponibilidad y permanencia en el tiempo.
8. Tramitar consultas y resolver inquietudes a los diferentes usuarios internos y externos en temas relacionados con la dependencia, cuando así se requiera, para dar una respuesta oportuna.



9. Planear y controlar el presupuesto de compras de la Alcaldía Distrital, en coordinación con la Secretaría de Hacienda Distrital.
10. Dirigir integralmente la gestión de adquisiciones y suministros de bienes e insumos requeridos para el normal funcionamiento de las diferentes dependencias de la Alcaldía Distrital.
11. Contratar los servicios y adquirir los bienes y servicios que deben ser suministrados a las distintas dependencias de la Alcaldía Distrital.
12. Velar por el cumplimiento de indicadores, flujo de documentos, agilización, racionalización de trámites y la aplicación del gobierno en línea. de los servicios que le asisten al ente Territorial Distrito de Barranquilla-Administración Central

### Organigrama General



### Organigrama Específico





## 2. Logros

A continuación narraremos los logros de los procesos a Cargo de la Secretaria General.

### 2.1. Gestión de Contratación:

En el año 2012 se expidió la reforma al Estatuto Contractual de la Administración Pública mediante el Decreto 0734 de 2012, posterior a ello en el año 2013 fue derogado el citado Decreto y se profirió el 1510 de 2013, que entró a regir para el Distrito de Barranquilla a partir del 1 de Enero de 2014 por habernos acogido al régimen de transición. Los continuos cambios exigieron de la implementación de nuevos procedimientos para la adquisición de bienes y servicios para el normal funcionamiento de la entidad territorial.

La Secretaría General teniendo en cuenta que desde el año 2008 no se actualizaba el manual de contratación, se dio en la tarea de elaborar nuevos manuales acordes con la normatividad vigente, con el fin de brindarles una herramienta a las diferentes dependencias de la Alcaldía Distrital y a la ciudadanía en general para que conozcan los procedimientos internos en materia de contratación y supervisión e interventoría.

Fue así como a través de los Decretos 1083 del 26 de Noviembre de 2012 y 0490 del 28 de Julio de 2014 se actualizaron y modificaron los Manuales de contratación y de Supervisión y/o Interventoría, los cuales se encuentran publicados en la página web del Distrito.

El Distrito de Barranquilla, ofrece con esta herramienta a contratistas, funcionarios y ciudadanía en general un instrumento de fácil consulta que les permita conocer los procedimientos que desarrolla en materia de contratación y compras, lo cual seguramente contribuye a la aplicación de los principios esenciales de la contratación y de la función administrativa, en particular, los de transparencia, responsabilidad, la selección objetiva y economía.

**Actualización de Pliegos de Condiciones, Minutas de Contratos, Formatos de Estudios Previos y Matriz De Riesgos:** Con la entrada en vigencia del Decreto 1510 de 2013 y sus guías, fue necesario revisar y ajustar conforme a la norma citada los pliegos de condiciones, invitaciones de mínima cuantía, modelos de minuta de los contratos, estudios previos, matriz de riesgos, actos de justificación de la contratación y demás documentos contractuales, con el propósito de estar a la vanguardia con la realidad jurídica nacional.

**Socialización del Manual de Contratación y de Interventoría:** Se hicieron capacitaciones para que los funcionarios responsables del proceso de contratación aplicaran los procedimientos conforme a los citados manuales. Además se realizaron actualizaciones en Riesgos con un experto en el tema, (Libardo

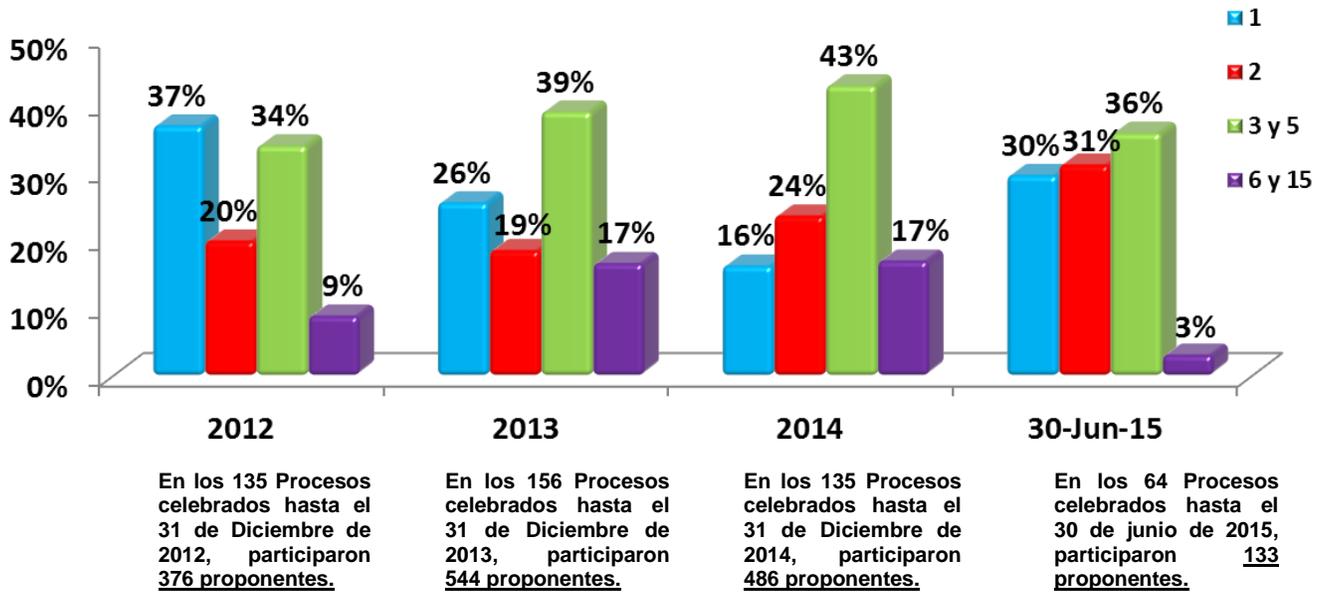


Polanco), con el fin de fortalecer a las áreas en este tema tan importante y de gran trascendencia en materia contractual. Así mismo fue necesario capacitar a los funcionarios y contratista en todo lo relacionado con el Decreto 1510 y el Registro único de proponentes en virtud a los cambios normativos sobre el particular.

**Software Laserfiche:** Con el fin de facilitar la consulta de los expedientes de Contratación celebrados por esta Secretaría, se implementó el Software de Laserfiche a través del cual se digitaliza algunos documentos contractuales necesarios para la consulta del área de Hacienda. Esta herramienta ha resultado de gran beneficio no solo para llevar los archivos virtuales; sino además para que los contratistas al momento de presentar sus cuentas y/o facturas no tengan que aportar la cantidad de copias y documentos que anteriormente se requerían, puesto que desde el sistema que se encuentra en línea con la oficina de presupuesto y hacienda, se puede verificar la veracidad y autenticidad de los mismos. Esto se traduce en mayores beneficios para los contratistas, así como en mayor agilidad de los procesos y procedimientos, lo cual va acorde con las políticas cero papel.

**Estrategias de Formación y Difusión Encuentro de Proveedores y Registro de Proveedores:** El 25 de Agosto de 2015 se llevó a cabo la Jornada Empresarial a Proveedores con el Distrito al que asistieron 350 personas y se contó con la participación de conferencistas expertos como: JUAN CARLOS EXPÓSITO VÉLEZ, abogado, doctor Derecho Administrativo con énfasis en Contratación Pública; JAIME ALBERTO RESTREPO DÍAZ, abogado, especialista en Negociación, especialista en Derecho Comercial, experto en Registro Único de Proponentes, Derecho Comercial y de Sociedades; ANA MARÍA ALJURE REALES, abogada, experta en Contratación Pública, Directora Nacional de INVIAS; CAMILO ANDRÉS GUTIÉRREZ SILVA, economista, maestro en Economía, experto de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

El enfoque estratégico en esta materia se fundamenta en los Pilares del Éxito del Plan de Desarrollo: Ética Pública, Transparencia y Buen Gobierno, con los cuales nos hemos orientado hacia una Alcaldía moderna, haciendo énfasis en el mejoramiento de los procesos internos y nuevas herramientas como el registro de proveedores y el portal de contratación, fortalecido así la pluralidad de proponentes, como lo muestran las cifras, las cuales indican que en el 2012 el 43% de los procesos tenían entre 3 y 15 personas y en lo que va corrido del año 2015 va en un 39%.



Cabe resaltar que esta Jornada Empresarial permitió fortalecer mucho más la relación Proveedor-Distrito y generó una gran expectativa en el gremio empresarial de la región y el país, en la confianza en los procesos transparentes que desarrolla la Alcaldía Distrital Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla. Adicionalmente la Secretaría General a través del área de compras está en constante interacción con los proveedores con el fin de brindarles la asesoría en temas de contratación y así mismo motivarlos en la participación de los mismos. Esta asesoría se realiza ya sea de forma telefónica o personalizada con el objetivo de aclarar cualquier inquietud o duda con respecto al tema.

## Jornada Empresarial a Proveedores



### Registro de Proveedores

El Registro Web de la Alcaldía de Barranquilla, es una herramienta que busca aumentar la participación de oferentes en los procesos de contratación que adelanta el Distrito. Con el registro en el Sistema de Gestión de Proveedores (SGPRO), se pretende generar nuevas oportunidades a los inscritos, ofreciéndoles la posibilidad de conocer los procesos desde el momento que se encuentran en el área de compras hasta que son publicados en el SECOP. Una de las ventajas más importantes de encontrarse inscrito en el SGPRO es el de ser llamados a cotizar a través de la página <http://proveedor.barranquilla.gov.co:54708/SGPRO/>, y así mismo hacer parte del análisis del sector que sirve de base para definir los requisitos habilitantes bajo los cuales se realizara esa contratación.

Los proveedores interesados podrán acceder a registrarse en la Base de datos, a través de la página web de la alcaldía [www.barranquilla.gov.co](http://www.barranquilla.gov.co) en el link de Contratación como se muestra en la imagen, o directamente en la dirección

<http://proveedor.barranquilla.gov.co:54708/SGPRO/>. En la misma página también se encuentra publicado un instructivo con el paso a paso para que los Proveedores realicen el proceso de inscripción y participación a los estudios de Mercado.

Para visualizar información sobre diversos tipos de contrato, su objeto, presupuesto asignado y formas de participar. Habilita adicionalmente un filtro para agilizar búsquedas y consultas específicas según la naturaleza de la contratación.

SG.PRO es una herramienta que busca entregar al ciudadano la oportunidad de postularse como proveedor del Distrito de Barranquilla, de manera rápida y segura a través de la web.

Si es un nuevo usuario utilice la opción **REGISTRARSE** para crear una cuenta en SG.PRO si ya tiene usuario y contraseña utilice la opción **INGRESAR**.

Desde que se implementó esta nueva herramienta desde el año 2013 hasta lo corrido del año 2015 y gracias a la realización de Encuentros y capacitaciones hemos aumentado nuestra base de datos a 644 proveedores inscritos.

Adicionalmente a esta herramienta se le implementó mejoras para el seguimiento de los analistas en la realización de los análisis de mercado desde el momento que es asignado el estudio hasta la terminación del mismo con el fin de cumplir con las metas de respuesta para cada modalidad de contratación.

**Certificación del Sistema de Gestión de Calidad - Proceso de Gestión de Contratación:** Desde el inicio de la Administración se dio continuidad a un proceso de construcción del desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como de la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad; la administración anterior logró en el año 2011 la certificación la cual se mantuvo por parte de esta Administración.

El objeto Principal del proceso Gestión de Contratación a cargo de la Secretaria General, es: “Garantizar la adquisición de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de la entidad mediante la celebración de contratos cumpliendo con la normatividad vigente.”

Lo anterior se puede resumir en la medición de los cuatro indicadores del proceso que son:

- ✓ Procesos celebrados
- ✓ Satisfacción del cliente
- ✓ Participación de proveedores en los estudios de mercado
- ✓ Cumplimiento de metas plan de desarrollo.



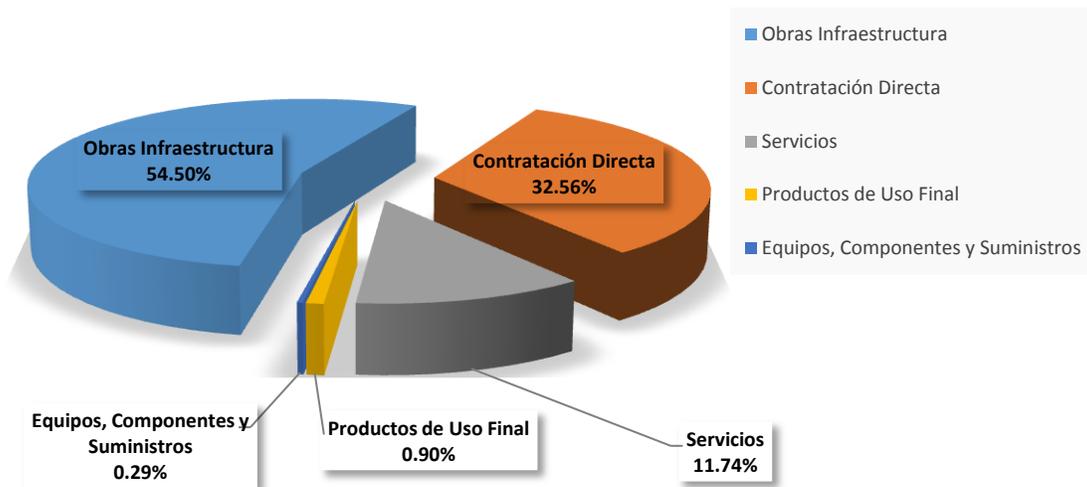
Objetivos del Proceso	Proceso que impacta	Indicador	Formula	Tipo de Indicador	Meta	Línea de Base	Rango Crítico de Éxito			Valor Real			Frecuencia	Responsable
							Verde	Amarillo	Roj o	I CUATRIMESTRE	II CUATRIMESTRE	III CUATRIMESTRE		
Garantizar la adquisición de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de la entidad mediante la celebración de contratos y ejecución de los mismos, cumpliendo con la normatividad vigente.	Gestión de Contratación	Procesos Celebrados	<a href="#">No. de Procesos celebrados/Total de Procesos Publicados en el SECOP</a>	Eficiencia	90%	94%	>90 %	89% - 85%	<75 %	97%	98%		Cuatrimstral	Secretario (a) General - Asesor de despacho Calidad
	Gestión de Contratación	Satisfacción del Cliente	<a href="#">% de Satisfacción del Cliente</a>	Eficiencia	90%	0%	>80 %	79%-60%	<59 %	ND	91%		Cuatrimstral	Secretario (a) General - Asesor de despacho Calidad
	Gestión de Contratación	Participación de Proveedores en análisis del sector	<a href="#">No. de proveedores que participan/No. Total de proveedores de los procesos</a>	Eficacia	80%	0%	≥80 %	79% - 60%	≤59 %	75%	75%		Cuatrimstral	Secretario (a) General - Asesor de despacho-Compras
	Cumplimiento metas Plan de Desarrollo	Cumplimiento metas Plan de Desarrollo	<a href="#">No. Metas Cumplidas/No Metas Proyectadas</a>	Eficacia	100 %	0%	≥80 %	79% - 60%	≤59 %	100%	100%	100%	Cuatrimstral	Secretario (a) General - Asesor de despacho-Compras

Todos los documentos que conforman el proceso de Gestión de Contratación se encuentran publicado en la página Web del Distrito en el siguiente link: <http://www.barranquilla.gov.co/sistema-integrado-de-gestion/2955-mapa-de-procesos>

## Plan Anual de Adquisiciones 2015

Para el año 2015 el valor del Plan Anual de Adquisiciones ([www.barranquilla.gov.co](http://www.barranquilla.gov.co)) es de \$ \$ \$ 1,113,958,115,191.88

### Distribución Plan Anual de Adquisiciones 2015



### Consolidados de Contratación Vigencias 2015

A continuación se muestra la información de los Procesos Contractuales durante las vigencias de 2015 (Hasta Junio), que se han adelantado en el Proceso de Gestión de Contratación procesos de selección de proveedores de bienes, servicios y obras, atendiendo las diferentes modalidades de contratación señaladas en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y sus Decretos Reglamentarios: Licitación, selección abreviada, concurso de méritos, Mínima Cuantía y Contratación directa. (Ver Informes detallados de cada año en el Anexo No. 8)

De acuerdo con el Reporte a la Contraloría General de la Nación hasta el 30 de Junio del año 2015 se han Celebrado los contratos relacionados a continuación en cada una de las modalidades:



MODALIDAD	VALOR INICIAL DEL CONTRATO	CANTIDAD
CONCURSO DE MERITOS	\$ 261.591.600	1
DIRECTA	\$ 258.597.958.521	1546
LICITACION PUBLICA	\$ 29.174.189.812	7
MINIMA CUANTIA	\$ 1.902.440.453	44
SELECCION ABREVIADA	\$ 4.025.507.024	10
SUBASTA	\$ 2.840.000.000	2
Total general	\$ 296.801.687.410	1610

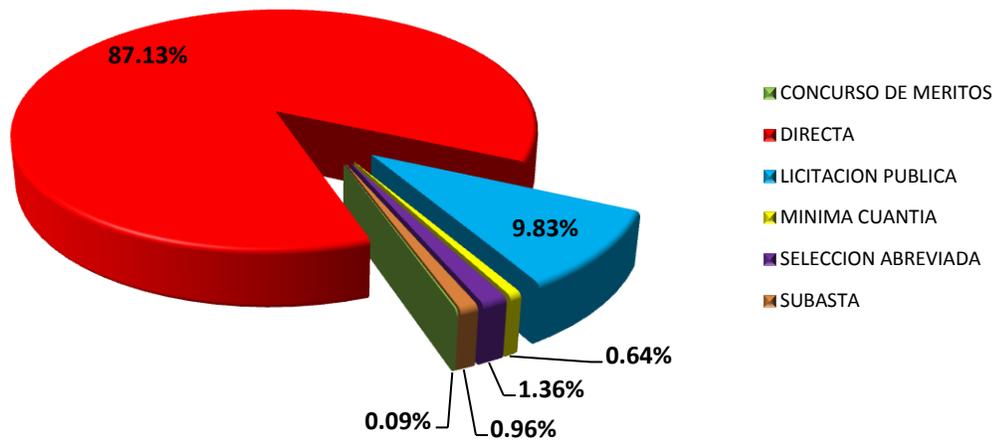


Ilustración 1. Contratos Celebrados



## 2.2. Procesos de Administración de Bienes

La Oficina de Servicios Logísticos y Administrativos logró los siguientes proyectos:

### **Banco Inmobiliario:**

Para el inventario de los bienes inmuebles del Distrito de Barranquilla, se firmó un contrato interadministrativo con la firma de economía mixta CISA la cual entregó una base de datos de los bienes inmuebles pertenecientes al distrito dicha base se ha cruzado con información relacionadas a bienes inmuebles entregada por la Gerencia de sistema y unas escrituras de predios que reposan en la oficina de Logística Secretaria General.

Con lo cual se logró crear una sola Base de Datos General donde se encuentran todos los inmuebles que hasta la fecha tenemos conocimiento pertenecen al Distrito y otros, dentro de esta se encuentra la información entregada por CISA, las escrituras que reposan en logística y el archivo entregado por Gerencia de Sistemas, para un total de 7081 Inmuebles, la Base de Datos contiene los siguientes datos la cual es utilizada en la actualidad para consultar y alimentar a medida que vayan llegando nuevos predios los ítem considerado en las base son los siguientes:

- # Notaria
- Propietario
- N° Escritura
- Matricula
- Registro Catastral
- Inspección Física
- Municipio
- Dirección
- A. Terreno
- A. Construida
- Valor Avalúo
- Fecha Avalúo
- Descripción
- Dpto. Propiedad
- Fecha Adquisición
- Otros Propietarios
- % Propiedad
- Carácter Propiedad
- Modalidad Adquisición
- Valor de Compra
- Observaciones

### Soporte Servicios Generales:

Mediante la herramienta GLPI se ha logrado un gran avance relacionado a los servicios y solicitudes de los diferentes Usuarios y Secretaria del Distrito, con la ayuda de la herramienta se acortaron tiempos de repuesta mejora en la calificación de los servicio y mayor cobertura sobre los daños en los diferentes equipos e Infraestructuras de las sedes pertenecientes a la Alcaldía Distrital de Barranquilla.

A lo largo de la vigencia 2014 se ha presentado 547 incidencias o solicitudes de las diferente dependencias y sedes del distrito de las cuales se termino 517 con lo cual se tiene un 95% de cumplimiento y ejecución de las con una calificación de promedio de 4.2 siendo 5 la puntuación más alta.



### Herramienta SAEM sistema de administración de equipos y mantenimientos.

Como parte del mejoramiento continuo de los procesos de Administración de Bienes se implementó la herramienta de Sistema de Administración de equipos y mantenimientos (SAEM) que permite realizar seguimiento, de los mantenimientos preventivos de equipos y maquinarias propiedad de la Alcaldía Distrital de Barranquilla con el cual se mantiene actualizada las hojas de vida de los equipos y los cronogramas de mantenimientos que se puede visualizar mensual, semana y anual con fines de mayor trazabilidad de los mantenimientos a los diferentes equipos.

La herramienta permitirá:

- Más control de los en el mantenimientos de los equipos.
- Sistematización de Hoja de vida de los equipos.



en los que presta atención la Alcaldía de Barranquilla. Entre los cuales se detallan los siguientes con su respectiva inversión.

**Almacén de Compras:** Suministro e instalación de cámaras de seguridad para la custodia de los diferentes elementos, equipos y artículos de consumo que se encuentra ubicados y administrado por la Oficina de Compras.



Ilustración 2 cámara 1



Ilustración 11 cámara 2



Ilustración 12 cámara 3



Ilustración 13 cámara 4



Ilustración 14 cámara 5

**Parqueadero Edificio Administración Central:** se realizó reparaciones de a la baranda que se encuentra al ingreso de pasillo entre el parqueadero y ascensor privado que consta de refuerzos con soldadura del Argón, pulida y refuerzo de baranda flotantes.



Ilustración 7 refuerzo con soldadura



Ilustración 8 refuerzo de pasamano flotante



Ilustración 9 reinstalación de pasamano flotante

**Lote Barranquillita:** se ha realizado en cuatro ocasiones cerramientos de realizó un huecos en las paredes del que cierran el lote, también se reubicaron los diferentes vehículos y limpieza del patio.



Ilustración 1 hueco



Ilustración 2 cerramiento



Ilustración 3 reubicación de vehículo



**Bodega paraíso:** se realizó trabajo de pintura, limpieza, aseguramiento de techo y reubicación de los vehículos que se encontraban en la bodega a la estación Montoya.



Ilustración 15 antes



Ilustración 16 después



Ilustración 3 vehículo en Montoya



Ilustración 17 vehículos en la bodega

### 2.3. Procesos de Gestión Documental

- ❖ Capacitación intensiva al 100% de los funcionarios de Gestión Documental en normas archivísticas, profundizando aplicación de Tablas de Retención Documental y Formato Único de Inventario Documental.
- ❖ Acompañamiento al 100% de las dependencias de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, realizándoles en sus oficinas talleres prácticos en normas archivísticas, aplicación de Tablas de Retención Documental y Formato Único de Inventario.



- ❖ Seguimiento en la aplicación de Tablas de Retención Documental a todas las dependencias de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.

- ❖ Se organizaron el 80% de los archivos de gestión de las dependencias de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.
- ❖ Se realizaron transferencias documentales en un 40%, de acuerdo a la Tabla de Retención Documental.
- ❖ Digitalización de Decretos (1945 a 2007), Acuerdos del Concejo Distrital (2001 a 2006) y Contratos (2012 a 2014).
- ❖ Creación Comité de Valoración Documental.
- ❖ Socialización de las nuevas normas archivísticas a entidades públicas y privadas con funciones públicas del Distrito de Barranquilla.



- ❖ Implementación de la Pagina Web del Archivo Central.
- ❖ Difusión del acervo documental histórico del Distrito de Barranquilla.
- ❖ Proceso de Actualización de Tablas de Retención Documental de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.
- ❖ Implementación del nuevo Sistema de Gestión Documental SIGOB (Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad). El cual permite un mayor control y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) que ingresan a la entidad y generación de respuestas a través del sistema, lo cual facilita al ciudadano el seguimiento de sus peticiones.





## 2.4. Proceso de Atención al Ciudadano

La Ley 1474 de 2011, en su Artículo 73 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia denominada Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Con relación a los mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano sugeridos por el DNP en el año 2015 la Secretaría General tuvo un avance general de 80% que corresponde a los siguientes avances:

PROYECTO	METAS 2015 DEL PROYECTO	ACTIVIDADES	AVANCE DE LA META DEL PROYECTO A LA FECHA DE CORTE DEL SEGUIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE AL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES
Organización y desconcentración de la gestión de atención al ciudadano	Incluir la ATC como proceso misional dentro del SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD	Revisar la norma NTC GP1000 para elaborar caracterización, mapa de riesgos, normograma, procedimientos, matriz de requisitos legales, tablero de indicadores, matriz de producto no conforme. Para presentar al comité de calidad	Se elaboró la Caracterización y el normograma, está pendiente elaborar la Matriz de Riesgos e indicadores del Proceso, para el envío a calidad para su aprobación.	20%



PROYECTO	METAS 2015 DEL PROYECTO	ACTIVIDADES	AVANCE DE LA META DEL PROYECTO A LA FECHA DE CORTE DEL SEGUIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE AL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES
	Diseñar una estructura funcional que tenga liderazgo y emita directrices	Creación subcomité de ATC en marco del Modelo Integral de Planeación y Gestión / Eje de transparencia, participación y servicio al ciudadano.	El 31 de enero de 2015 se hizo un piloto del Comité, allí se tocó el tema del Digiturno. Está pendiente elaborar el decreto de creación del Comité y formalizar ante los integrantes del mismo. Hasta la fecha no ha habido mayores avances	10%
		Implementación del Manual de ATC	El Manual de atención al Ciudadano ya se encuentra publicado en el Link de Atención al Ciudadano ( <a href="http://www.barranquilla.gov.co/atencion-ciudadano/6038">http://www.barranquilla.gov.co/atencion-ciudadano/6038</a> ); y se hizo una sensibilización el día 14 de agosto a los funcionarios de Movilidad.	80%
		Definir protocolos de ATC con niveles de coordinación política, administrativa y operativa	Está orientado a la documentación de los procedimientos de cada uno de las actividades de la caracterización y los protocolos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano.	0%
		Socializar con equipos de alcaldías locales modelo actual de ATC	Se tiene prevista una reunión con los Alcaldes Locales en el segundo Cuatrimestre	0%
		Aplicar el formato de autoevaluación del PNS al ciudadano e integrar algún indicador adicional / Aplicar la encuesta de satisfacción del Ciudadano.	A pesar que la fecha de cumplimiento es el 31 de Diciembre de 2015, se aplicó la Herramienta de autoevaluación del PNSC, los resultados se tendrán en cuenta para elaborar el Plan de Mejoramiento de 2016	100%
	Optimizar los canales de Atención Presencial, Virtual y Telefónico	Diseñar un plan para mejorar adecuaciones, iluminación, señalización y accesibilidad de los punto de atención	Esta actividad se va a modificar para darle alcance solamente a mejorar la señalización de los puntos de atención al ciudadano. Se levantó la Información del estado de la señalización de cada punto para establecer las necesidades. Estamos en la fase de cálculo de presupuesto para asignar las partidas presupuestales se iniciar con el proceso de contratación. Nuevamente con fecha de 15 de sept se solicitó a comunicaciones un estimativo de los valores.	15%
	Optimizar digiturno actual	Se optimizaron los reportes del Digiturno actual desarrollado Inhouse, el cual ya se encuentra en funcionamiento. Se está elaborando un análisis de una solución que nos permita centralizar los turnos y masificarlo a los puntos de Alcaldía sede principal, local contiguo, Fedecafe y centros de atención al ciudadano nuevos.	100%	



PROYECTO	METAS 2015 DEL PROYECTO	ACTIVIDADES	AVANCE DE LA META DEL PROYECTO A LA FECHA DE CORTE DEL SEGUIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE AL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES
		Identificar trámites y servicios que se puedan mejorar a nivel de formatos descargable o en línea	Se levantó la información de los formatos descargables y vínculos transaccionales de las dependencias de Control Urbano, educación, Gestión Social, Gobierno y Hacienda. Hasta la fecha las dependencias que han respondido son Secretaria de Control Urbano, Movilidad y Educación, el cual se actualizará en el Portafolio en la web. En el último periodo del año se trabajará con la secretaria de Planeación para tengan formatos descargables o vínculos estén actualizados en el Portafolio de Trámites y Servicios.	70%
		Identificar tramites y procesos que sean susceptibles de desconcentrar en localidades	Se analizó según las estadísticas de cada Dependencia un modelo ideal de las ventanillas que deben atender en cada Punto de atención y un modelo real para cada una de las localidades que se van a construir. Se realizará una reunión de socialización con las dependencias que atienden público para coordinar los servicios que se desconcentrarán.	40%
		Implementación call center	Se investigó con la secretaria de Movilidad la implementación del call center de ellos y se estableció el presupuesto para implementarlo en la alcaldía. Estamos a la espera de la viabilidad presupuestal y VoBo de la Secretaria General.	10%
		Lograr el blog ATC e incluir un espacio para un chat virtual	Se logró el fortalecer el link de atención al Ciudadano en la página actual donde se socializarán los documentos de Atención al Ciudadano. Estamos en la fase exploratoria del Chat Virtual.	80%
		Avanzar en el sistema de integración vía sistemas para recepción de trámites y respuestas PQRD	Con la implementación del nuevo software de Gestión Documental, se espera poder tener el control total de todas las PQRS de todas las dependencias.	100%
	Diseñar del plan de Capacitación e Incentivos a los servidores públicos	Diseñar el plan anual junto con actores alternos ( Cámara Comercio / Sena / Amchams)	Se elaboró con la Gerencia de Talento Humano el PAE, el cual se está ajustando a las nuevas necesidades de capacitación. Se estima que para el mes de Septiembre y principios de octubre se hará unos talleres para socializar el Manual de Atención al Ciudadano.	50%



PROYECTO	METAS 2015 DEL PROYECTO	ACTIVIDADES	AVANCE DE LA META DEL PROYECTO A LA FECHA DE CORTE DEL SEGUIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE AL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES
		Visibilizar y validar buenas prácticas, actitudes y hábitos de servidores que promueven la ATC	Con la socialización del manual de atención al ciudadano se hará una reunión con los líderes de cada dependencia que atiende trámites y servicios, para recoger con ellos las mejores prácticas que se han visibilizado con el Manual, con el fin de establecer acciones de mejora	0%
		Diseñar un plan de incentivos tangibles e intangibles que motiven a los servidores públicos	Se está trabajando en el diseño del Plan de Incentivos con la Gerencia de talento Humano, se espera tener el Plan para el mes de Junio de 2015	5%