



Secretaría General Camilo Cano

Informe gestión

Diciembre 2020

1. Áreas de la secretaría general.

La Secretaría General en el 2020 cuenta con 3 áreas, conformadas de la siguiente manera:

- Área de comunicaciones: Conformada por 5 comunicadores, 4 audio visuales, 2 diseñadores, 3 logísticos y dos coordinadores.
- Área del centro integrado de servicios (CIS): conformada por 2 recepcionistas, 2 encargados de PQRS, 1 líder del SUIT y 1 coordinadora.
- Área administrativa: conformada por la auxiliar administrativa, el líder de gobierno digital, SECOP y SIA observa, 1 apoyo jurídico y coordinador de la gestión administrativa. A esta área estaba integrada el sistema integrado de gestión (SIG) pero por cambios administrativos de la Entidad, esta pasó a la Secretaría de Planeación.

Anexo 1: Organigrama de la Secretaría General.

2. Acciones desarrolladas desde el área de comunicaciones.

El principal objetivo de la Oficina de Comunicaciones es aportar al fortalecimiento institucional como área de apoyo, integrando una serie de estrategias que enlacen la comunicación a los medios públicos, ciudadanos, comunitarios y educativos a nivel municipal y regional.

2.1. Piezas gráficas, contenidos audiovisuales elaborados y .

	Eventos	Encuentros con la comunidad	Reportería Gráfica	Piezas gráficas	Videos institucionales
Enero	16	1	42	33	1
Febrero	19	12 (Construcción PDT)	50	67	11
Marzo	10	2	40	126	18
Abril	1	0	47	125	25
Mayo	1	0	34	136	24
Junio	12	1	28	65	32
Julio	14	2	23	60	31
Agosto	19	1	30	80	31
Septiembre	27	0	30	60	30
Octubre	27	0	26	105	37
Noviembre	22	1	30	80	36
Diciembre	26	1	40	90	20
Total	194	13	420	1027	296

En la gestión realizada durante el año 2020, se tuvieron **194 eventos presenciales y virtuales** donde se ejecutaron programas y proyectos enmarcados en el “Plan de Desarrollo Siempre con la gente 2020-2023”.

El alcalde Juan Sebastián Abad tuvo 13 encuentros directos con la comunidad, donde brindo informes de la gestión realizada durante su gobierno y escucho las necesidades e inquietudes de diferentes sectores.

420 eventos y/o sucesos tuvieron cobertura comunicacional, permitiendo mantener a la comunidad informada y siendo un gobierno abierto por y para la gente.

Las piezas gráficas nos permitieron informar, convocar y comunicar diferentes acciones, programas y proyectos ejecutados por las diferentes dependencias y entes descentralizados de la Administración Municipal. Impactar de forma positiva a la comunidad de forma coherente, oportuna y necesaria.

300 piezas audiovisuales permitieron dinamizar la forma de comunicar, teniendo contenidos digitales más llamativos, emotivos y de fácil acceso. Una estrategia importante implementada durante el año 2020 fue el programa institucional **“Aquí estamos, siempre con la gente”** un programa creador y producido por el área de comunicaciones, donde por medio de un contenido fresco se muestra la gestión más relevante realizada por las diferentes dependencias de la Administración Municipal, adicional debido a la emergencia sanitaria se convirtió en un medio de comunicación directo con los ciudadanos”. 41 programas transmitidos a través de las redes sociales institucionales con sesiones en vivo y pregrabados.

Adicional como estrategia para llegar a los lugares más alejados, donde no se tiene acceso a las TIC, se creó una estrategia para el desarrollo y activación de campañas institucionales de carácter externo, en este caso la difusión del periódico institucional **“El Informativo de la gente”** donde 15.000 ejemplares se entregaron en zonas estratégicas del municipio, donde se pretendía realizar una Rendición de Cuentas completa, clara y con un lenguaje comprensible.

Es importante resaltar que en cumplimiento de la Ley 1712 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, se realizó la actualización del sitio web oficial de la Alcaldía de La Estrella, teniendo un diseño web más accesible y adaptado para la correcta visualización de la página en distintos dispositivos como los móviles.

2.2. Gestión de free press.

Free Press					
	Publicaciones en prensa (escrita, virtual)		Publicaciones medios digitales, televisión, radio		Total
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	
Enero	3	\$ 1.350.000	8	\$ 15.541.200	\$ 16.891.200
Febrero	4	\$ 1.800.000	10	\$ 15.364.500	\$ 17.164.500
Marzo	7	\$ 3.150.000	13	\$ 72.857.000	\$ 76.007.000
Abril	9	\$ 4.050.000	7	\$ 27.898.000	\$ 31.948.000
Mayo	15	\$ 57.550.000	13	\$ 34.705.000	\$ 92.255.000
Junio	7	\$ 3.150.000	10	\$ 39.558.000	\$ 42.708.000
Julio	6	\$ 18.900.000	13	\$ 26.741.250	\$ 45.641.250
Agosto	8	\$ 3.600.000	16	\$ 28.499.377	\$ 32.099.377
Septiembre	17	\$ 24.900.000	9	\$ 14.663.000	\$ 39.563.000
Octubre	15	\$ 8.850.000	13	\$ 19.419.000	\$ 28.269.000
Noviembre	11	\$ 4.950.000	11	\$ 17.329.000	\$ 22.279.000
Diciembre	18	\$ 44.550.000	12	\$ 15.673.000	\$ 60.223.000
Total	120	\$ 176.800.000	135	\$ 328.248.327	\$ 505.048.327

El **free press** es una de las herramientas más potentes y eficaces para difundir información clave, de manera que los ciudadanos y público en general estén al tanto de las novedades y noticias de la Administración Municipal.

Una de sus principales fortalezas se resume en la rentabilidad económica, pues evita costos de inversión, dado a que la publicidad directa es relativamente más elevada. En las grandes campañas de difusión, acompaña el trabajo periodístico con recursos multimedia como audios, vídeos y fotografías enriqueciendo mucho más el mensaje y la labor de comunicación.

Los medios que tuvieron un acompañamiento constante a la gestión de la actual administración “Siempre con la gente 2020-2023” fueron Q’hubo, Minuto 30, Ciudad Sur, El Metro, El Tiempo, El Colombiano, estos como medios de comunicación en prensa escrita y virtual, registrando los principales programas y proyectos de la Administración en el periodo 2020.

En televisión y radio tuvimos acompañamiento de Teleantioquia, Telemedellín, Caracol Televisión, Cosmovisión, Televid, además de Estrella Estéreo, Caracol Radio, Munera Eastman, RCN Radio.

Durante el 2020 se lograron gestionar \$505'048.327, cifra que habla del buen relacionamiento con los medios de comunicación regional y nacional; además del impacto causado por las iniciativas realizadas por parte del primer mandatario Juan Sebastián Abad en el municipio de La Estrella.

2.3. Redes sociales.

La Administración Municipal cuenta con las siguientes redes sociales: cuenta principal en Facebook, Instagram y Twitter; y páginas de Facebook de las secretarías de Gobierno, Seguridad Social y Familia, Tránsito y Transporte, Educación y Cultura y la Mujer.

Red social	Número de fans
Fan page Alcaldía de La Estrella	24.591
Cuenta Alcaldía en Instagram	15.8 mil seguidores
Cuenta de Twitter	12.5 mil seguidores
Fan page Secretaría de Educación y Cultura	5.701
Fan page Secretaría de la Mujer	4.976
Fan page Secretaría de Tránsito y Transporte	748
Fan page Secretaría de Seguridad Social y Familia	1.437
Fan page Secretaría de Gobierno	151

2.3.1. Públicos de la fan page de la Alcaldía.

Datos demográficos:

Edad: 18-44 años

Nivel de formación: universitaria

Principales públicos:

Mujeres: 25-44 años (60%)

Hombres: 25-34 años (40%)

Principales categorías:

Religión, temas de ciudad, temas sociales, educación, cultura, turismo, entretenimiento, datos curiosos.

Donde se informan:

Ciudad Sur, Guardianes Antioquia Página oficial, Minuto 30, El Colombiano, Noticias Caracol.

Comunidades:

Ofertas empleo en Medellín, Memoria Visual de Medellín.

2.3.2. Temas Relevantes.

- Movilidad
- Cuidado animal
- Emprendimiento / reactivación económica arte y cultura.
- Seguridad.
- Arte, cultura y deporte.

2.3.3. Análisis de influencia:

Publicaciones con mayor relevancia:

- Obras para nuestra gente
- Temas animalistas
- Recursos para La Estrella
- Temas históricos y culturales.
- Exaltar la belleza del territorio
- Protección de la niñez
- Apoyo emprendedores Seguridad.
- Educación.

2.3.4. Alcance de las Redes Sociales principales:

Redes Sociales 2020					
Facebook		Instagram		Twitter	
Seguidores	Publicaciones	Seguidores	Publicaciones	Seguidores	Publicaciones
24.594	1529	12.600	1379	15.800	1612

Para las organizaciones dedicadas a los ciudadanos, la transparencia y colaboración con la comunidad es esencial, y en este sentido, las redes sociales se presentan como una opción ideal para crear administraciones más permeables y abiertas al público.

A través de las plataformas digitales se nos ha permitido interactuar con los ciudadanos y lograr comunicar la gestión realizada en los diferentes eventos, programas y proyectos, además visibilizar a los diferentes actores que hacen parte de la entidad y que en conjunto forman una opinión del que hacer público y nos acercan para tener una relación más cercana con los ciudadanos.

Mediante una estrategia digital se han segmentado los públicos y la información que se emite para cada red social, teniendo así un mayor éxito y acogida los mensajes.

Los motivos que nos llevan a utilizar estos canales que tienen como objetivo conectarnos con los ciudadanos, conocer sus necesidades y comprobar si las acciones realizadas se ajustan a las necesidades.

Transparencia: se pone a disposición del usuario las últimas noticias, leyes, acciones, expedientes, datos, etc. para dar a conocer en qué emplean sus recursos las administraciones. Con ello se informa a los ciudadanos de forma constante, cercana y continua. La comunicación aporta credibilidad y moderniza la imagen de los organismos.

Conversación y participación ciudadana: el ciudadano tiene la posibilidad de preguntar sus dudas, proponer mejoras o debatir sobre los distintos aspectos tratados por las administraciones. También los organismos pueden conocer de primera mano si las acciones llevadas a cabo son las adecuadas, si se producen anomalías o si se cumplen las expectativas ciudadanas.

Colaboración entre administraciones: uno de los puntos débiles del actual sistema es la duplicidad de tareas y la falta de colaboración entre los distintos organismos. A través de las redes sociales se puede centralizar, compartir y facilitar la cooperación entre los diferentes estamentos locales, autonómicos y estatales.

Segmentación: es posible dirigir el mensaje a distintos tipos de públicos, modificando aspectos como el contenido, la franja de edad, la procedencia geográfica, etc. Por ejemplo, es indudable que a través de los canales sociales hay más posibilidades de acceder a un público joven.

Virialidad: poner a disposición del ciudadano la información a través de diferentes canales de comunicación facilita que la comparta con su red de contactos y que el mensaje se difunda a través de más canales. Las administraciones tienen que procurar que sus mensajes lleguen al mayor número posible de ciudadanos.

3. Acciones desarrolladas desde el centro integrado de servicios (CIS).

3.1. Trámites y servicios prestados por la Entidad, vigencia 2020.

Secretaría de Planeación	
Nombre	Responsable
Ajuste de linderos y áreas	Marcos Valencia
Ajuste de un plan parcial adoptado	Tatiana Ceballos
Aprobación de los planos de propiedad horizontal	Ana Sánchez
Asignación de nomenclatura	Luis Fernando Rodríguez
Autorización para el movimiento de tierras	Paula Cortes
Certificado de riesgo de predios	Marcela López
Concepto de norma urbanística	Marcela López
Concepto de uso del suelo	Lorena Dianante
Copia certificada de planos	Luis Fernando Rodríguez
Determinantes para el ajuste de un plan parcial	Tatiana Ceballos
Determinantes para la formulación de planes parciales	Tatiana Ceballos
Impuesto de delineación urbana	Luis Fernando Rodríguez
Licencia de intervención del espacio público	Tatiana Ceballos
Licencia urbanística	Tatiana Ceballos
Modificación del plano urbanístico	Tatiana Ceballos
Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	James Ceballos
Registro de la publicidad exterior visual	Santiago Echavarría

Incorporación y entrega de áreas de cesión a favor del municipio	Marcos Valencia
Formulación y radicación de proyecto plan parcial	Ana Sánchez
Asistencia técnica rural	Armando Gutiérrez
Aprobación de piscinas	David Henao
Permiso de ocupación	Tatiana Ceballos

SISBEN	
Nombre	Responsable
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	María Isabel Arenas
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	María Isabel Arenas
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	María Isabel Arenas
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	María Isabel Arenas
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	María Isabel Arenas
Certificado de estratificación socioeconómica	María Isabel Arenas

Secretaría de Seguridad Social y Familia	
Nombre	Responsable
Concepto sanitario	Jaime Alexander Fernandez
Registro de perros potencialmente peligrosos	Natacha Gil
Vacunación antirrábica de caninos y felinos	Erika Rocío Pérez
esterilización canina	Alejandro Calle

Secretaría de Gobierno	
Nombre	Responsable
Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	Mary Sol Pérez Montoya
Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	Mary Sol Pérez Montoya
Certificado de residencia	Rogelio Uribe González
Certificado de residencia para personas que residen en el territorio del área de influencia de los proyectos de exploración y explotación petrolera y minera	Rogelio Uribe González
Inscripción de la propiedad horizontal	Mary Sol Pérez Montoya
Licencia de inhumación de cadáveres	Rogelio Uribe González
Matrícula de arrendadores	Mary Sol Pérez Montoya
Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas	Marisol Pérez Montoya
Registro de marcas de ganado	Mary Sol Pérez Montoya
Supervisión delegado de sorteos y concursos	Rogelio Uribe González
Traslado de cadáveres	Rogelio Uribe González
Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	Mary Sol Pérez Montoya
Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	Mary Sol Pérez Montoya

Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	Mary Sol Pérez Montoya
Licencia para la cremación de cadáveres	Rogelio Uribe González
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	Marisol Pérez Montoya
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	Mary Sol Pérez Montoya
Prórroga de sorteo de rifas	Mary Sol Pérez Montoya
Registro de extinción de la propiedad horizontal	Mary Sol Pérez Montoya
Cancelación matrícula de arrendadores	Mary Sol Pérez Montoya
derechos de explotación de juegos de suerte y azar en la modalidad rifas	Mary Sol Pérez Montoya
certificado de buena conducta	Rogelio Uribe González
certificado de menaje doméstico	Rogelio Uribe González

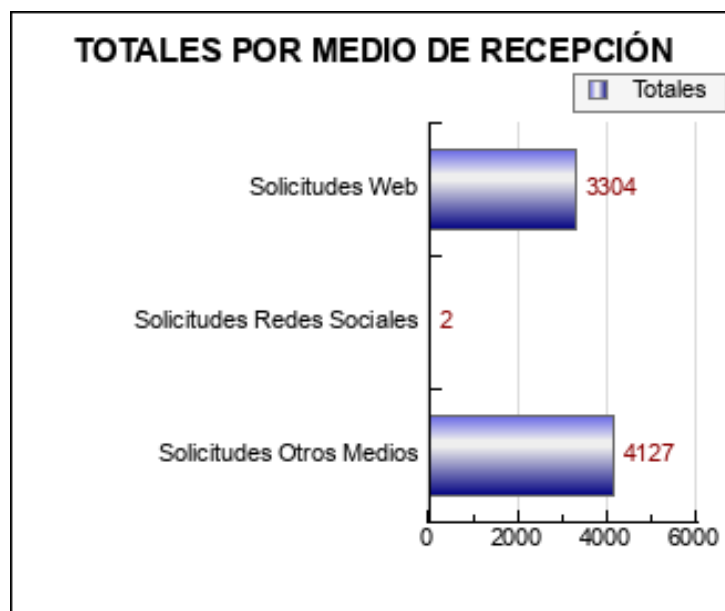
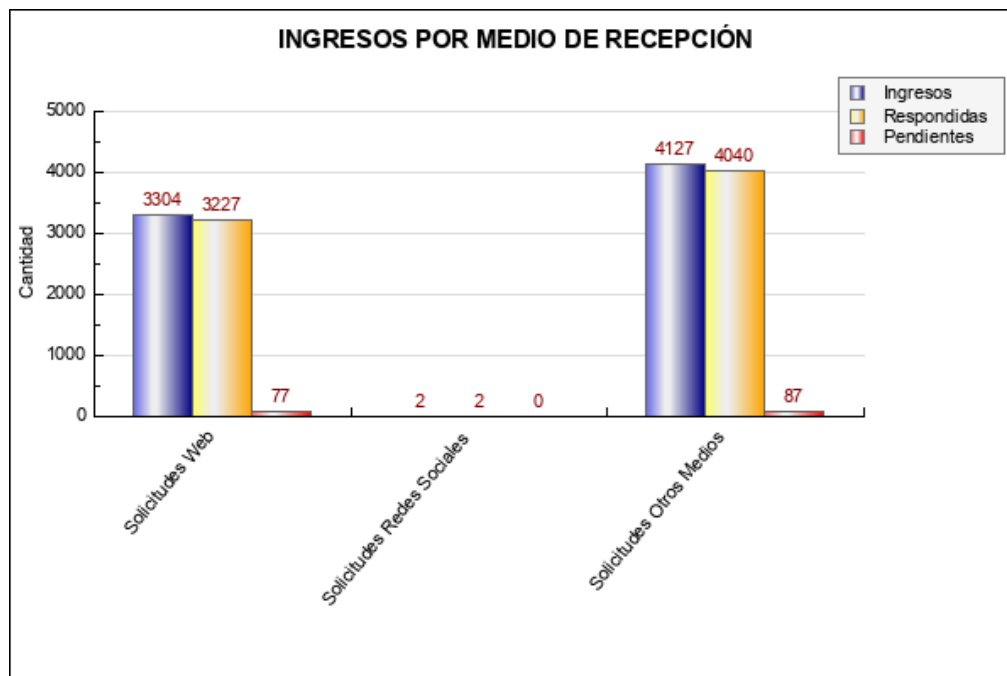
Secretaría de Hacienda	
Nombre	Responsable
Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Catalina Marroquín
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	Rober Alexander Calle Hincapié
Derechos de explotación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	Catalina Marroquín
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Juan Carlos Pérez Osorio
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Juan Carlos Pérez Osorio
Exención del impuesto de espectáculos públicos	Juan Carlos Pérez Osorio
Exención del impuesto de industria y comercio	Juan Carlos Pérez Osorio
Exención del impuesto predial unificado	Catalina Marroquín

Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Marcos Valencia
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Rober Alexander Calle Hincapié
Impuesto a la publicidad visual exterior	Rober Alexander Calle Hincapié
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros (EN LINEA)	Catalina Marroquín
Impuesto predial unificado (EN LINEA)	Rober Alexander Calle Hincapié
Impuesto sobre casinos y juegos permitidos	Catalina Marroquín
Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Catalina Marroquín
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Catalina Marroquín
Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	Arelis Hernández
impuesto sobre servicio de alumbrado publico	Marisol Pérez Naranjo
Certificado de paz y salvo	Marilú Rojas Gutiérrez
Impuesto de espectáculos públicos	Catalina Marroquín

3.2. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) gestionadas durante el 2020 (corte al 22 de diciembre).

3.2.1. Ingresos por medio de recepción.

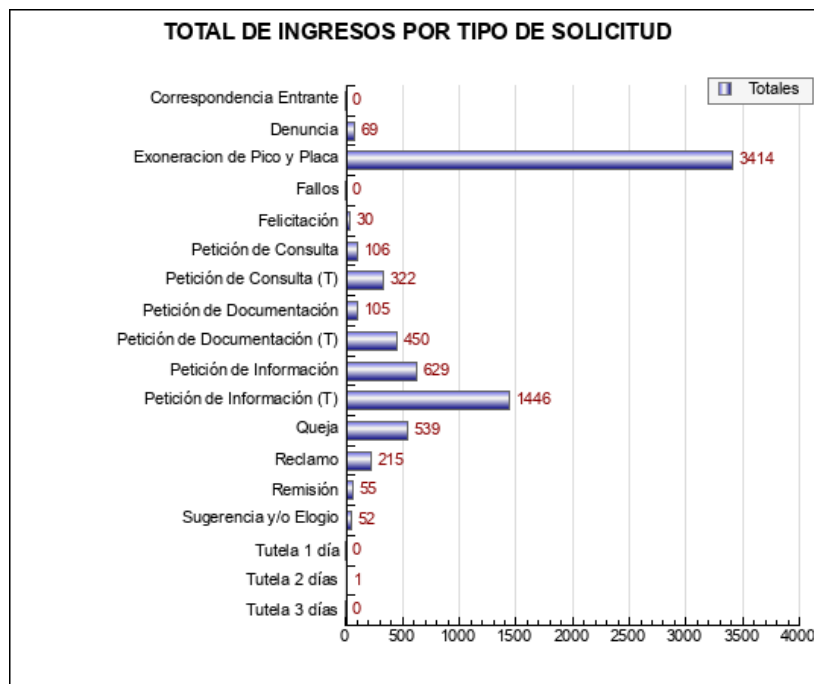
	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	3304	2	4127	7433	-
Respondidas	3227	2	4040	7269	97.79 %
Pendientes	77	0	87	164	2.21 %
Totales	3304	2	4127	-	-
%	44.45 %	0.03 %	55.52 %	-	-



3.2.2. Ingresos por tipo de solicitud.

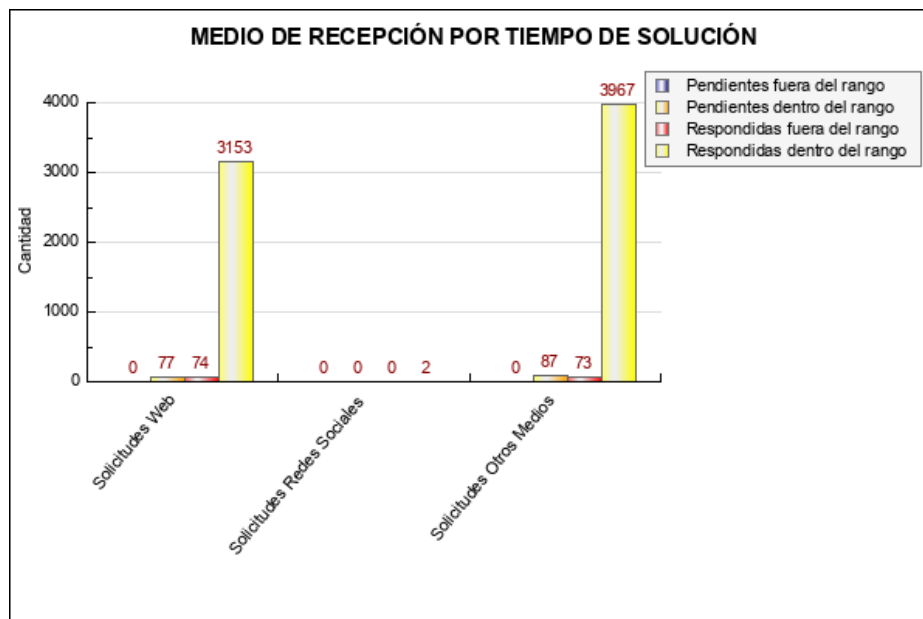
	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Correspondencia Entrante	0	0	0	0	0 %
Denuncia	63	0	6	69	0.93 %

Exoneración de Pico y Placa	969	0	2445	3414	45.93 %
Fallos	0	0	0	0	0 %
Felicitación	17	0	13	30	0.4 %
Petición de Consulta	73	0	33	106	1.43 %
Petición de Consulta (T)	290	0	32	322	4.33 %
Petición de Documentación	95	0	10	105	1.41 %
Petición de Documentación (T)	382	0	68	450	6.05 %
Petición de Información	132	2	495	629	8.46 %
Petición de Información (T)	620	0	826	1446	19.45 %
Queja	371	0	168	539	7.25 %
Reclamo	203	0	12	215	2.89 %
Remisión	44	0	11	55	0.74 %
Sugerencia y/o Elogio	45	0	7	52	0.7 %
Tutela 1 día	0	0	0	0	0 %
Tutela 2 días	0	0	1	1	0.01 %
Tutela 3 días	0	0	0	0	0 %
Totales	3304	2	4127	7433	-



3.2.3. Medio de recepción por tiempo de solución.

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	77	74	3153
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	2
Solicitudes Otros Medios	0	87	73	3967
Totales	0	164	147	7122
%	0 %	2 %	2 %	96 %



3.2.4. Tipo de solicitudes por tiempo de solución.

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Correspondencia Entrante	0	0	0	0
Denuncia	0	2	4	63
Exoneración de Pico y Placa	0	21	0	3393
Fallos	0	0	0	0
Felicitación	0	3	0	27
Petición de Consulta	0	0	4	102
Petición de Consulta (T)	0	16	15	291
Petición de Documentación	0	0	2	103
Petición de Documentación (T)	0	9	10	431
Petición de Información	0	0	21	608
Petición de Información (T)	0	72	52	1322
Queja	0	29	34	476
Reclamo	0	8	3	204

Remisión	0	0	0	55
Sugerencia y/o Elogio	0	4	2	46
Tutela 1 día	0	0	0	0
Tutela 2 días	0	0	0	1
Tutela 3 días	0	0	0	0
Totales	0	164	147	7122
%	0%	2 %	2 %	96



3.2.5. Eficacia total.

EFICACIA	PORCENTAJE
General de respuesta	98%
Respuesta por tiempos de solución	96%

3.3. Encuestas de impacto a la comunidad.

4. Indicadores del plan de desarrollo.

La Secretaría General es responsable del avance y ejecución de 3 indicadores de producto: Iniciativas para la promoción de la participación ciudadana implementada (compartido con la oficina de desarrollo comunitario), Índice de gobierno en línea y eventos de difusión realizados. De dos indicadores de resultados: Estrategia de socialización de proyectos de intervención del territorio y Trámites y servicios de alto impacto ciudadano prestados en línea, los cuales se reportan de manera anual y actualmente se encuentran en ejecución.

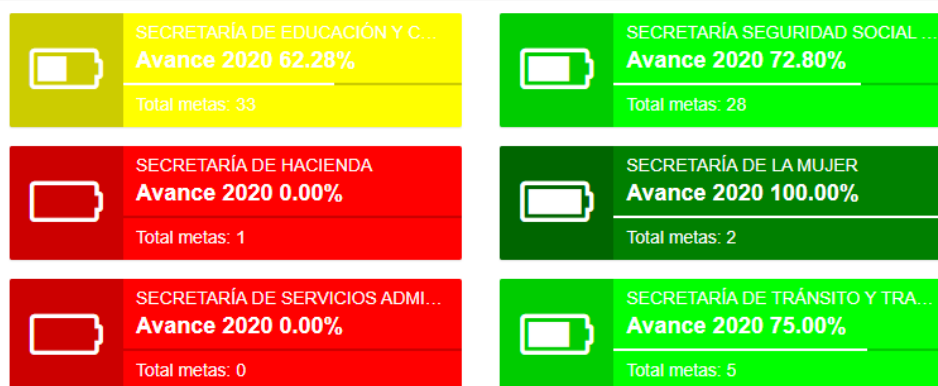
Y dos indicadores de gestión: Instancias de participación y control social conformadas o fortalecidas (apoyada por la oficina de desarrollo comunitario) y Porcentaje De Disponibilidad De La Plataforma Tecnológica (apoyada por la Secretaría de Servicios Administrativos).

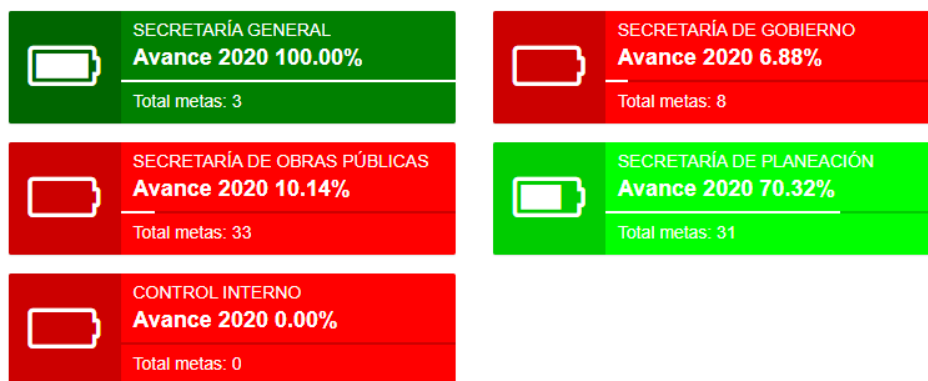
A continuación, se hace un resumen del avance de los mismos mostrando su avance físico y financiero.

Nombre Meta	Programado Año	Ejecutado Año	Avance físico	Presupuesto	Inversión	Avance financiero
Iniciativas para la promoción de la participación ciudadana implementada (Secretaría General).	300	697	232 %	232,006,810 \$	191,026,837 \$	82.34 %
Índice de gobierno en línea	73	81.8	112%	29,090,268 \$	7,566,671 \$	26.01 %
Eventos de difusión realizados	1500	18690	125 %	29,090,268 \$	7,566,671 \$	26.01 %
Estrategia de socialización de proyectos de intervención del territorio	1	Sin ejecutarse				
Trámites y servicios de alto impacto ciudadano prestados en línea	5	Sin ejecutarse				
Instancias de participación y control social conformadas o fortalecidas	20	70	350%	0 \$ -	0 \$ -	0%
Porcentaje De Disponibilidad De La Plataforma Tecnológica	95%	98%	103%	0 \$ -	0 \$ -	0%

En términos generales, el desempeño de la dependencia ha sido sobresaliente, pues la mayoría de los indicadores se han ejecutado por encima de la meta propuesta para la presente vigencia. Cabe anotar que este reporte es del mes de noviembre y por eso no se tiene reporte en cuanto a los indicadores de resultado, que son reportados anualmente.

Comparando el avance de la Secretaría con el resto de las dependencias, se observa una destacada labor desde el avance físico, con un 100% de cumplimiento.





5. Indicadores plan de acción 2020.

La Secretaría General dentro de su plan de acción 2020 contempló los siguientes indicadores para evaluar su desempeño en funcionamiento y la gestión, para ver el plan de acción completo ver **Anexo 2: Plan de acción 2020**

Nombre	Descripción	Meta	Unidad medida	Avance
Cumplimiento al cronograma de actividades de mantenimiento y mejora del sistema integrado de gestión.	El cronograma se genera desde las auditorías internas y externas del año anterior	95	Porcentaje	58
Mantenimiento del Certificado ISO 9001:2015 expedido por el ICONTEC	Entrega de la constancia de la certificación	1	Número	0
Porcentaje de satisfacción ciudadana.	Se mide a través de las encuestas de satisfacción y /o percepción ciudadana sobre la calidad del servicio	70	Porcentaje	95
Atención a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía (PQRSFD)	Se mide a través del número de respuestas dentro del rango sobre el total (informe arrojado por el software de PQRSFD del mes anterior)	100	Porcentaje	98
Número de trámites racionalizados y recursos tenidos en cuenta para mejorarlos.	Racionalización de la totalidad de trámites y servicios que tiene en la entidad cargados en el SUIT	71	Número	1
Medición de percepción ciudadana	Se mide a través de las encuestas de impacto a la comunidad.	70	Porcentaje	47

Procesos y procedimientos para un servicio de calidad	Se mide a través de la elaboración de: 1 subproceso: CIS 5 Procedimientos: Atención al ciudadano, medición de satisfacción al usuario, PQRSFD y Racionalización de trámites	1	Número	0
Implementación del plan de comunicaciones	Porcentaje de ejecución	95	Porcentaje	40

6. Integración con MIPG.

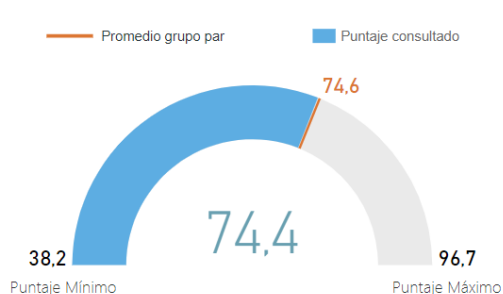
La Secretaría General lidera las siguientes políticas de gestión y desempeño institucional integradas al MIPG: Participación ciudadana en la gestión pública, Gobierno Digital, servicio al ciudadano, transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción, y racionalización de trámites.

A continuación, se presentan los resultados de desempeño en dichas políticas para la vigencia 2019.

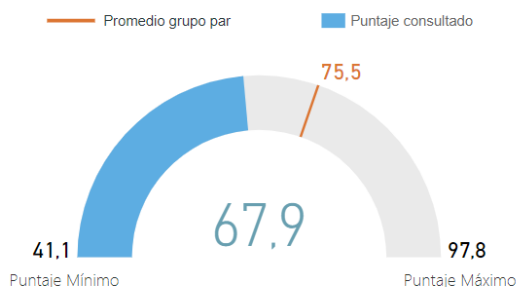
Gobierno Digital



Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra



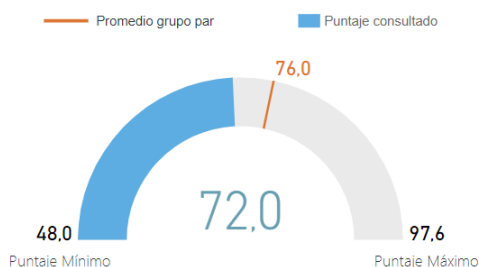
Servicio al Ciudadano



Racionalización de Trámites



Participación Ciudadana en la Gestión Pública



Se vienen realizando mesas de trabajo con representantes de servicios administrativos y la coordinadora de desarrollo comunitario, para adelantar esfuerzos de mejoramiento en los indicadores de cada una de las políticas citadas.

Estas reuniones han permitido levantar planes de mejoramiento con el fin de cumplir con las recomendaciones dadas durante la evaluación del desempeño 2019 y se espera que en la valoración de este año (fecha de entrega 2021) se obtengan buenos resultados subiendo dichos indicadores.

7. Proyectos desarrollados este 2020.

- Elaboración de proyecto en MGA de la adecuación física del primer piso del CAME, con miras a la implementación del CIS.
- Elaboración de estudio técnico de la emisora de interés público “Universal Stereo” con miras a obtener la Resolución de viabilidad por parte del Mintic.
- Proceso de actualización tecnológica del área de comunicaciones con la compra de equipos audiovisuales, de cómputo y logísticos.
- Diversificación de las cuentas en redes sociales de la Alcaldía con la creación de las siguientes fans page: Secretaría de Educación y Cultura, Secretaría de Seguridad Social y Familia, Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría de Gobierno y Secretaría de la Mujer.
- Desarrollo de una estrategia de pautas en redes sociales para las cuentas principales de la Alcaldía en Facebook e Instagram.