



**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUÍA**  
**ALCALDÍA DE APARTADÓ**  
**SECRETARÍA GENERAL Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

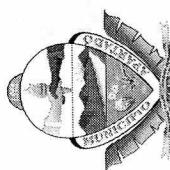
PLAN DE ACCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

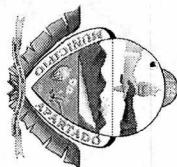
**DECRETO 2641 DE 2012**  
**ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ACCIONES	INDICADOR	META	RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO												RECURSOS
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	UN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
IDENTIFICACIÓN DE TRAMITES	Identificación de trámites por procesos	% de procesos revisados y con trámites asociados	Secretario General y Secretarios de despacho													
	Identificación, documentación de trámites y servicios de mayor demanda, inscripción en SUIT y publicación en página WEB	Número de trámites y servicios publicados en la WEB e inscritos en SUIT	Secretario General y Secretarios de despacho													
PRIORIZACIÓN DE TRAMITES A INTERVENIR	Diagnóstico de los trámites a intervenir en la vigencia	Número de diagnósticos de los trámites a intervenir	Comité antitramites													
	Construcción de la estrategia de racionalización de trámites	Número de estrategias de racionalización de trámites definidas	Comité antitramites													
INTEROPERABILIDA D	Monitoreo permanente a los trámites	número de revisiones realizadas a los trámites por el comité antitramites	Comité antitramites													
		1														30

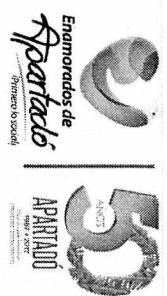


**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUÍA  
ALCALDÍA DE APARTADÓ  
SECRETARÍA GENERAL Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**





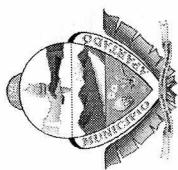
**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA**  
**ALCALDÍA DE APARTADÓ**  
**SECRETARÍA GENERAL Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

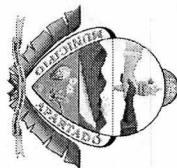


Ejecutar las actividades contempladas en el proyecto Gestión administrativa moderna, eficiente y de cara al ciudadano (incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano)	porcentaje de ejecución del proyecto	100	Secretario General	30
Formular el plan de acción de atención al usuario	numero de planes de acción de atención al ciudadano formulados y aprobados	1	Secretario General	30
Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Numero de Mecanismo establecido para comunicación directa (Rendición de informe en consejo de Gobierno)	1	Secretario General	30
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	Numero de link dispuestos en la página web de la Administración	1	Secretario General	30
Dar respuesta oportuna a las solicitudes presentadas por los ciudadanos	porcentaje de solicitudes de los ciudadanos atendidos oportunamente	100	Secretarios de despacho y jefes de oficina	x x x x x x x x x x x



**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUÍA  
ALCALDÍA DE APARTADÓ  
SECRETARÍA GENERAL Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**





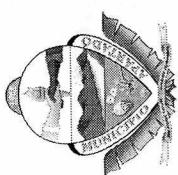
**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA**  
**ALCALDÍA DE APARTADÓ**  
**SECRETARÍA GENERAL Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

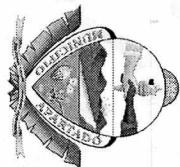


Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	numero de tablero de indicadores establecido	1	Secretario General	30
Revisar y ajustar el proceso de atención al ciudadano	numero de procesos revisados	1	Secretario General	30
Documentar la política publica	numero d epolitica publica documentada	1	Secretario General	30
Realizar una propuesta de divulgación de información en formatos alternativos comprensibles (implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (implementación de la NTC 5854 y Convertic).	numero de propuestas de formatos diseñados para el acceso a grupos étnicos y personas en situación de discapacidad	1	Secretario General - subsecretaria de Tics	30



**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA  
ALCALDÍA DE APARTADÓ  
SECRETARÍA GENERAL Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**





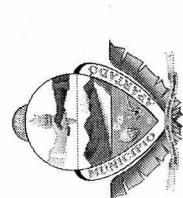
**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUÍA**  
**ALCALDÍA DE APARTADÓ**  
**SECRETARÍA GENERAL Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

TALENTO HUMANO - ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Incluir en el plan de formación y capacitación los temas relacionados con Atención al ciudadano ( como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.)	numero de ejercicios de capacitación en temas de atención al ciudadano orientados a los servidores públicos de la Administración	3	Secretario General - subsecretario de talento humano

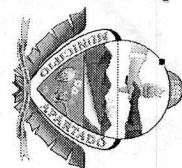




**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA  
ALCALDÍA DE APARTADÓ  
SECRETARÍA GENERAL Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**



Realizar las evaluaciones de desempeño a los empleados (Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos)	numero de evaluaciones de desempeño realizadas	1	Evaluadores	28		30	
TALENTO HUMANO	porcentaje de procesos de selección del personal realizados y basados en competencias	100	Secretario general y subsecretario de talento humano	x	x	x	x
				x	x	x	x
				x	x	x	x
NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Establecer y poner en funcionamiento la política de protección de datos	1	Secretario General y subsecretaria de Tics	x	x	x	x
				x	x	x	x
				x	x	x	x



**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA**  
**ALCALDÍA DE APARTADO**  
**SECRETARÍA GENERAL Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

Establecer un reglamento interno para la gestión del PQRs (Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental) (Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.)												
Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.												
realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	numero de campañas informativas realizadas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente alos derechos de los ciudadanos	1	Secretario General	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico)	numero de sistemas de asignación de números consecutivos operando	2	Secretario General									
Elaborar y publicar en los canales de atención a la carta de trato digno	numero de cartas de trato digno publicadas en los canales de atención	1	Secretario General									



**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA**  
**ALCALDÍA DE APARTADÓ**  
**SECRETARÍA GENERAL Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

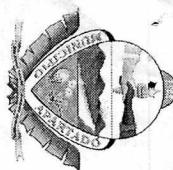
ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACCIONES	INDICADOR	META	RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO												RECURSOS
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ESTRATEGIA 1 Defensor del ciudadano	oficina del defensor del ciudadano funcionando	1	Secretario General													31
ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ESTRATEGIA 2 Caracterizar los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la alcaldía	numero de informes elaborado	4	Secretario General													30
ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ESTRATEGIA 3 Realizar semestralmente la encuesta de satisfacción de usuarios y/o clientes de los servicios	numero de encuestas de satisfacción aplicadas	2	Secretario General													30
ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ESTRATEGIA 4 Atender con criterios de inclusión a personas con movilidad reducida, adulto mayor, mujeres en estado de gestación y talla baja.	porcentaje de personas con movilidad reducida, adulto mayor, mujeres en estado de gestión y talla baja atendidos adecuadamente	100	Secretario General - Secretarios de despacho y jefes de oficina													31
ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ESTRATEGIA 5 RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Atender con criterios de inclusión a personas con movilidad reducida, adulto mayor, mujeres en estado de gestación y talla baja.	100	Secretario General - Secretarios de despacho y jefes de oficina													31
ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ESTRATEGIA 6 Realizar semestralmente la encuesta de satisfacción de usuarios y/o clientes de los servicios	numero de encuestas de satisfacción aplicadas	2	Secretario General													30
ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ESTRATEGIA 7 Caracterizar los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la alcaldía	numero de informes elaborado	4	Secretario General													30
ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ESTRATEGIA 8 Realizar semestralmente la encuesta de satisfacción de usuarios y/o clientes de los servicios	numero de encuestas de satisfacción aplicadas	2	Secretario General													30
ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ESTRATEGIA 9 Atender con criterios de inclusión a personas con movilidad reducida, adulto mayor, mujeres en estado de gestación y talla baja.	porcentaje de personas con movilidad reducida, adulto mayor, mujeres en estado de gestión y talla baja atendidos adecuadamente	100	Secretario General - Secretarios de despacho y jefes de oficina													31
ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	ESTRATEGIA 10 RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Atender con criterios de inclusión a personas con movilidad reducida, adulto mayor, mujeres en estado de gestación y talla baja.	100	Secretario General - Secretarios de despacho y jefes de oficina													31

Centro Administrativo Municipal / Cra 100 No. 103A-02

Teléfono: 828 04 57 Ext. 120.

E-mail: general@apartado-antioquia.gov.co / Web: www.apartado-antioquia.gov.co  
Código Postal Área Urbana: 057840 - código postal Área Rural: 057847





**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA**  
**ALCALDÍA DE APARTADÓ**  
**SECRETARÍA GENERAL Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**



**MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

ACCIONES	INDICADOR	META	RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO												RECURSOS
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC	
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	Diseñar en la web un sitio virtual de Buzón de sugerencias	numero de buzón de sugerencias	Secretario General													
MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Realizar anualmente un informe de solicitudes de acceso a la información realizados	numero de informes de acceso a la información realizados	Secretario General													12

**Conpes 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al servicio del ciudadano  
CONPES 2623 de 2009 Crea el Sistema Nacional del servicio al ciudadano**

ACCIONES	INDICADOR	META	RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO												RECURSOS
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
OTROS	Revisar y ajustar el procedimiento de evaluación de la satisfacción	Numero de procedimiento revisado	secretario General													
	Feria del Servicio al ciudadano	ferias realizadas	Secretario General y secretarios de despacho													30

**LUIS FERNANDO LOPEZ ALCARAZ**

**Secretario General y de Servicios Administrativos**

Aprobó

Fecha: 28/03/2017