PLAN DE ACCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

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

ESTRATEGIA ANTITRAMITES

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 tramites por procesos	% de procesos revisados y con tramites asociados	100	Secretario General y Secretarios de despacho						30							
	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	120	Secretario General y Secretarios de despacho			30										
PRIORIZACIÓN DE TRAMITES A INTERVENIR	Diagnóstico de los tramites a intervenir en la vigencia	Número de diagnósticos de los tramites a intervenir	1	Comité antitramites					30								
RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	Construcción de la estrategia de racionalización de trámites	Numero de estrategias de racionalización de tramites definidas	1	Comité antitramites					30								
INTEROPERABILIDAD	Monitoreo permanente a los tramites	numero de revisiones realizadas a los tramites por el comité antitramites	1	Comité antitramites									30				

	Implementación de la ventanilla única (Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario que están en cabeza de una o varias entidades, dando la solución completa al interesado para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones)	numero de ventanillas únicas operando	1	Secretario General y secretarios de despacho y jefes de oficina					30								
	Implementación de Cadena de trámites : Serie de consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante otras instituciones o particulares que ejerzan funciones administrativás, con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.	numero de Ejercicio de cadena de tramites	1	Secretario General y secretarios de despacho y jefes de oficina												31	

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO																	
ACCIONES		INDICADOR	META	RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO												RECURSOS
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Rediseño de la estructura actual de la Alcaldía (Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección)	numero de estructura administrativas adoptadas para la alcaldía	1	Secretario General - subsecretario de talento humano						30							

	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			30			30		
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	Disponer de un link de pqrsf en la en la página web de la Administración	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	Secretario General y Secretarios de despacho y jefes de oficina	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	

	Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.	número de registros públicos sobre los derechos de petición de acuerdo con la circular	52	Secretario General	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
	Publicar en la página web el resultado del seguimiento a peticiones de los usuarios	numero de informes públicos sobre peticiones de usuarios publicados en la web	2	Secretario General							15					30		
	Tener en funcionamiento los 5 días de la semana la línea anticorrupción y de atención al ciudadano 018000400021	promedio de días en la semana que funciona adecuadamente la línea	5	Secretario General	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención	numero de reuniones mensuales para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención	8	Secretario General y Profesional de comunicaciones					x	x	x	x	x	x	x	x		
	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención	No de documentos de Asignación de responsabilidades	1	Consejo de Gobierno (Comunicaciones y Tics)				30										

	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							

	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad (Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos)	porcentaje de construcción publicas nuevas que cumplen con los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos	100	Secretaría de Planeación			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano. (Estrategia de lenguaje claro)	% de satisfacción de los ciudadanos en la calidad del servicio	80	Secretario General					30							15	

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 púbica, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.) (Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación) Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades. Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones. Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.	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				X				X				X	

TALENTO HUMANO	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					
	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio	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	
	Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano	numero de sistemas de incentivos	1	Secretario general y subsecretario de talento humano													
NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Establecer y poner en funcionamiento la política de protección de datos	numero de políticas de protección de datos implementada	1	Secretario General y subsecretaria de Tics			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	

	Establecer un reglamento interno parala 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.	numero de reglamentos internos para la gestión de las PQRS	1	Secretario General	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	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 al os derechos de los ciudadanos	2	Secretario General						30						30	
	Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico)	numero de sistemas de asignación de números consecutivos operando	1	Secretario General			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
	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						30							

	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos	%de trámites y procedimientos administrativos documentados	100%	Secretario General y secretarios de despacho			30										
	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	numero de informes elaborado	4	Secretario General				30			30			30		30	
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	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 caracterizaciones realizadas	1	Secretario General - Secretarios de despacho y jefes de oficina								30					
	Realizar semestralmente la encuesta de satisfacción de usuarios y/o clientes de los servicios	numero de encuestas de satisfacción aplicadas	2	Secretario General					30							15	
	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	

RENDICIÓN DE CUENTAS

ACCIONES		INDICADOR	META	RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO												RECURSOS
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	UN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Defensor del ciudadano	oficina del defensor del ciudadano funcionando	1	Secretario General												31	

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 creado	1	Secretario General			30											
MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	Realizar anualmente un informe de solicitudes de acceso a la información	numero de informes de acceso a la información realizados	1	Secretario General												12		
Conpes 3649 de 2009 Política Nacional de Atención al Ciudadano **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	1	secretario General			30											
	Feria del Servicio al ciudadano	ferias realizadas	2	Secretario General y secretarios de despacho							30					30		

LUIS FERNANDO LOPEZ ALCARAZ

Secretario General y de Servicios Administrativos

Aprobó

Fecha: 28/03/2017