

Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (IV Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano)

Mecanismos	No	Actividades	Línea de base	No	Indicador				Responsable	AVANCE (CANTIDAD ABSOLUTA)				Resultado del indicador			SEGUIMIENTO					
					Descripción del indicador	Meta anual		Programador de actividades				I trim.	II trim.	III trim.	IV trim.	Resultado acumulado	Resultado esperado	Ejecución	Fuente de Verificación	Descripción de las metas a obtener	Análisis u Observaciones	
						Cantidad	Unidad de medida	I trim.		II trim.	III trim.											IV trim.
Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano	1	Aplicar una encuesta de medición de la satisfacción del ciudadano, en relación con los trámites y servicios que presta la entidad y que permita identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos.	1.1	Encuesta aplicada	1	Número de encuestas							0	1	0,0%		El cumplimiento de ésta meta se da toda vez que exista una validación por parte de la Dirección Nacional (Asesor Servicio al Ciudadano)					
	2	Publicar en los puntos de atención ciudadana los derechos de los ciudadanos, requisitos de los trámites y servicios, tiempos de entrega de cada trámite, horarios y puntos de atención y la información de contacto PQRS.	2.1	Puntos de atención ciudadana con información publicada	27	Número de puntos		9	9	9		9	9	9	27	33,3%	Se envió un correo a las regionales, 12 de junio de 2013, con parámetros de hoja de ruta en servicio y documento de trámites para publicarse. Regionales que reportaron cumplimientos en sus CFSM, Amazonas, Andina, Antioquia, Eje Cafetero, Occidentales, Oriente, Orinoquia, San Andrés, Caribe.	El cumplimiento de ésta meta se da toda vez que exista una validación por parte de la Dirección Nacional (Asesor Servicio al Ciudadano)				
	3	Elaborar documento de Infraestructura para el Buen Servicio.	3.1	Documento elaborado	1	Documento			1			1	1	1	1	100,0%	Página Web	Este documento contendrá los lineamientos para (PCMA, PAMT, PCMM, PCMF, CFM, AGA) El cumplimiento de ésta meta se da toda vez que exista una validación por parte de la Dirección Nacional (Asesor Servicio al Ciudadano)				
	4	Poner a disposición de los ciudadanos espacios físicos con mejoras en materia de infraestructura en las cuales incluye atención a PMR.	4.1	Puntos de atención ciudadana con mejoras en materia de infraestructura para el buen servicio	6	Número de sedes		3	3			3	3	3	6	50,0%	San Andrés (106), Andina (124), Armenia (143)	El cumplimiento de ésta meta se da toda vez que exista una validación por parte de la Dirección Nacional (Asesor Servicio al Ciudadano)				
	5	Constituir la Carta de Compromiso con el Ciudadano de Migración Colombia.	5.1	Fases desarrolladas	3	Número de fases		1	1	1		1	1	1	3	33,3%	Instrucciones enviadas a Regionales	Fase I. Construcción colectiva. Fase II. Construcción Colectiva. Fase III. Carta adoptada. En coordinación con el Grupo de Servicio al Ciudadano, se envió a cada Regional un instructivo para avanzar en la construcción de una propuesta de Carta Compromiso con el Ciudadano por Regional, que deberá ser enviada al nivel central para trabajar en la consolidación de un solo documento durante el segundo semestre.				
Cultura de servicio en los Servidores Públicos	6	Retroalimentar a las Regionales, en las actividades de Servicio al Ciudadano.	6.1	Regionales socializadas	11	Número de socializaciones		2	4	5		10	10	11	90,9%	Correo a las regionales 11 de junio 2013, con parámetros de hoja de Ruta en Servicio.	El cumplimiento de ésta meta se da toda vez que exista una validación por parte de la Dirección Nacional (Asesor Servicio al Ciudadano)	En un primer momento se tenían previstas visitas a las 11 regionales, de lo cual se realizó visita a la Regional Caribe. Debido a una revisión de la estrategia se determinó realizar la socialización mediante envíos por correo electrónico a las regionales de información para el mejoramiento del proceso (retroalimentación encuesta de servicio, lineamientos para la construcción de la carta de servicio al ciudadano, elaboración de deberes y derechos ciudadanos, entre otros) De lo anterior se recibió retroalimentación por parte de 10 Regionales.				
	7	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación.	7.1	Capacitaciones realizadas	66	Número de capacitaciones		26	26	14		17	17	66	25,8%	Soportes talento humano	El cumplimiento de ésta meta se da toda vez que exista una validación por parte de la Dirección Nacional (Asesor Servicio al Ciudadano)					
	8	Brindar incentivos a los Servidores públicos, pertenecientes a las áreas de atención al ciudadano.	8.1	Incentivo otorgado	1	Incentivo				1			0	1	0,0%		El cumplimiento de ésta meta se da toda vez que exista una validación por parte de la Dirección Nacional (Asesor Servicio al Ciudadano)					
	9	Implementar mecanismos de atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.	9.1	Mecanismos implementados	1	Número de mecanismos				1			0	1	0,0%		El cumplimiento de ésta meta se da toda vez que exista una validación por parte de la Dirección Nacional (Asesor Servicio al Ciudadano)					
	10	Elaborar informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	10.1	Informes elaborados	10	Número de informes		2	3	3	2	3	2	5	10	50,0%	Informes elaborados	El cumplimiento de ésta meta se da toda vez que exista una validación por parte de la Dirección Nacional (Asesor Servicio al Ciudadano)				

Mecanismos	No	Actividades	Línea de base	No	Indicador					Responsable	SEGUIMIENTO												
					Descripción del indicador	Meta anual		Programador de actividades				AVANCE (CANTIDAD ABSOLUTA)			Resultado del indicador			Fuente de Verificación	Descripción de las metas a obtener	Análisis u Observaciones			
						Cantidad	Unidad de medida	I trim.	II trim.		III trim.	IV trim.	I trim.	II trim.	III trim.	IV trim.	Resultado acumulado				Resultado esperado	Ejecución	
Fortalecimiento de canales de atención	11	Elaborar lineamientos y metodología de información para facilitar la atención ciudadana.		11.1	Documento elaborado, Base de Conocimiento	4	Número de documentos	1	1	1	1	Grupo de Servicio al Ciudadano - Oficina de Comunicaciones	1	1				2	4	50,0%	Documentos base de conocimiento.	El cumplimiento de ésta meta se da toda vez que exista una validación por parte de la Dirección Nacional (Asesor Servicio al Ciudadano)	
	12	Generar formulario dentro del aplicativo del CVAC para el acceso de niños y adolescentes.		12.1	Espacio generado	1	Espacio				1	Grupo de Servicio al Ciudadano, Oficina de Tecnología de la Información.						0	1	0,0%		El cumplimiento de ésta meta se da toda vez que exista una validación por parte de la Dirección Nacional (Asesor Servicio al Ciudadano)	
	13	Elaborar un documento propuesta para la Creación de un Centro Telefónico de Contacto Ciudadano.		13.1	Documento elaborado	1	Documento	1				Grupo de Servicio al Ciudadano - Oficina de Comunicaciones	1					1	1	100,0%	Se realizó el documento denominado Anexo 1, el cual está incluido en los estudios previos de la contratación del call center en la Entidad.	El cumplimiento de ésta meta se da toda vez que exista una validación por parte de la Dirección Nacional (Asesor Servicio al Ciudadano)	
	14	Crear el Centro Telefónico de Contacto Ciudadano, con servicios de Atención de, soluciones de atención (Chat, buzón, etc), PBX nacional, Contac Center, entre otros.		14.1	CTCC en funcionamiento	1	CTCC			1		Grupo de Servicio al Ciudadano, Oficina de Tecnología de la Información.						0	1	0,0%		El cumplimiento de ésta meta se da toda vez que exista una validación por parte de la Dirección Nacional (Asesor Servicio al Ciudadano)	
	15	Establecer la identidad corporativa en los puntos de presencia institucional.		15.1	Puntos de presencia institucional con identidad corporativa establecida	2	Número de puntos		1	1		Oficina de Comunicaciones	1	2				3	2	100,0%	Nota Interna sobre el cambio de imagen del CFSM en la calle 100 Fotografías de las piezas instaladas en Rumichacha-Santa Marta	El cumplimiento de ésta meta se da toda vez que exista una validación por parte de la Dirección Nacional (Asesor Servicio al Ciudadano)	
	16	Garantizar el funcionamiento de la suscripción de servicios de información al correo electrónico o RSS.		16.1	RSS en funcionamiento	1	Enlace disponible	1				Oficina de Tecnología de la Información y de Comunicaciones	1					1	1	100,0%		El cumplimiento de ésta meta se da toda vez que exista una validación por parte de la Dirección Nacional (Asesor Servicio al Ciudadano)	
	17	Emitir directriz para la radicación unificada de PQRS a través del CVAC.		17.1	Directriz emitida	1	Documento		1			Grupo de Servicio al Ciudadano - Oficina de Comunicaciones						0	1	0,0%		El cumplimiento de ésta meta se da toda vez que exista una validación por parte de la Dirección Nacional (Asesor Servicio al Ciudadano y Grupo de Correspondencia)	Fue adoptada en el mes de julio mediante Directiva 055 del 16 de julio de 2013.
											AVANCE DEL PLAN						43,1%						