

**Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (IV Componente: Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano) 2016**

Mecanismos	No	Actividades	No	Indicador						Responsable	
				Descripción del indicador	Meta anual		Programador de actividades				
					Cantidad	Unidad de medida	I trim.	II trim.	III trim.		IV trim.
<b>Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</b>	1	Difundir las decisiones sancionatorias y conceptos relativos a la Verificación Migratoria	1.1	Manual socializado	1	Documento		1			Subdirección de Verificación Migratoria
	2	Presentar proyecto al MINCIT para automatización del registro hotelero.	2.1	Documento elaborado y presentado	1	Documento				1	Subdirección de Verificación Migratoria
	3	Actualizar el documento Base de Conocimiento, con información para facilitar la atención ciudadana.	3.1	Documento actualizado	4	Número de documentos	1	1	1	1	Grupo de Servicio al Ciudadano
	4	Elaborar informe diagnóstico de retroalimentación dirigido a los procesos misionales sobre la prestación del servicio.	4.1	Informes diagnósticos	2	Documentos		1		1	Grupo de Servicio al Ciudadano
	5	Elaborar la segunda versión del video Lenguaje de Señas Colombiano. L.S.C.	5.1	Video elaborado	1	Video			1		Grupo de Servicio al Ciudadano.
	6	Realizar intervención de bienes inmuebles.	7.1	Sedes, puestos adecuados, remodelados y adquiridos	3	Número de sedes, puestos			1	2	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo Administrativo
<b>Fortalecimiento de canales de atención</b>	7	Realizar seguimiento a la funcionalidad del APP, aplicación para dispositivos móviles a través del call center	8.1	Seguimientos realizados	2	Documentos		1		1	Grupo de Servicio al Ciudadano
	8	Diagnóstico de funcionamiento y mantenimiento del aplicativo CVAC+	9.1	Diagnóstico realizado	1	Documento			1		Grupo de Servicio al Ciudadano
	9	Realizar foros temáticos para la comunicación con la ciudadanía (Convocatoria, evento y publicación de resultados).	10.1	Foros realizados	1	Número de foros				1	Subdirección de Extranjería
	10	Apoyar técnicamente el desarrollo de los foros temáticos para la comunicación con la ciudadanía.	11.1	Foros realizados	2	Número de foros		1		1	Subdirección de Control Migratorio
	11	Desarrollar actividades tendientes a generar interacción con la ciudadanía para fortalecer el ejercicio de la verificación migratoria.	12.1	Actividades realizadas	2	Número de actividades		1		1	Subdirección de Verificación Migratoria
	12	Elaborar documentos memorias de las actividades de participación ciudadana sobre los procesos misionales de la Entidad. (Foros temáticos).	13.1	Memorias elaboradas	5	Documentos		1	1	3	Grupo de Servicio al Ciudadano
<b>Talento Humano</b>	13	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación.	14.1	Capacitaciones adelantadas	1	Número de capacitaciones			1		Subdirección del Talento Humano / Grupo de Capacitación
	14	Brindar incentivos a los Servidores públicos en temas asociados al servicio.	15.1	Incentivo otorgado	1	Incentivo				1	Subdirección del Talento Humano / Grupo de Bienestar y Grupo de Servicio al Ciudadano



Mecanismos	No	Actividades	No	Indicador							Responsable
				Descripción del indicador	Meta anual		Programador de actividades				
					Cantidad	Unidad de medida	I trim.	II trim.	III trim.	IV trim.	
Normativo y procedimental	15	Elaborar Informes periódicos de Servicio al Ciudadano (PQRS)	16.1	Informes elaborados	12	Número de informes	3	3	3	3	Grupo de Servicio al Ciudadano
	16	Establecer un protocolo para la validación del cumplimiento de los requisitos para que los extranjeros puedan sufragar en Colombia. Fase I. Diagnóstico. Fase II. Adopción del protocolo	17.1	Fases ejecutadas	2	Fases	1	1			Subdirección de Extranjería
	17	Actualizar en su segunda versión la carta de compromiso al ciudadano, que incluya prohibiciones al ciudadano.	18.1	Documento actualizado	1	Documento			1		Grupo de Servicio al Ciudadano.
Relacionamiento con el ciudadano	18	Realizar encuesta de medición de servicio, por el canal preferente estimado por el Grupo de Servicio al Ciudadano.	19.1	Encuesta realizada	1	Informe resultado				1	Grupo de Servicio al Ciudadano.