

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			Fuente de Verificación	Descripción de las metas a obtener	Análisis u Observaciones	
					Descripción del indicador	Meta anual		Programador de actividades				I trim.		II trim.	III trim.	IV trim.	Resultado acumulado	Resultado esperado	Ejecución					
						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)	Estudios previos en elaboración junio 13 de 2013. Actualmente el proceso se encuentra en etapa de Estudios de Mercado.		
	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	15	24	27	88,9%	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 cumplimiento en sus CFMS, Bogotá, Medellín, Cali, Cartagena, Leticia, Santa Marta, Pereira, Armenia y San Andrés. En el tercer trimestre: Ibagué, Neiva, Quibdó, Tunja, Barranquilla, Montería, Sincelajo, Armenia, Richacha, Manizales, Popayán, Villavieja, Arauca, Cúcuta y Bucaramanga.	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	100,0%	Página Web	Este documento contendrá los lineamientos para (PCMA, PAMT, PCMM, PCMF, CFMS, 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	4	7	6	100,0%	San Andrés, Andina, Armenia, Tunja, Bucaramanga, Santa Marta y Manizales.	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	2	3	66,7%	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	1	11	11	100,0%	Correo a las regionales 11 de junio 2013, con parámetros de hoja de Ruta en Servicio. (Regionales Amazonas – Andina – Antioquia – Caribe – Eje Cafetero – Nariño – Occidente – Oriente – Orinoquia – San Andrés) correo se envió el 12 de Junio a todas las regionales (Guajira)	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 con 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 las 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	39	56	66	84,8%	Soporte actas de 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%	Subdirección del 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)	
	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%	Grupo de Servicio al Ciudadano y Oficina de Tecnología para la Información	El cumplimiento de ésta meta se da toda vez que exista una validación por parte de la Dirección Nacional (Asesor Servicio al Ciudadano)	Se suscribió contrato interadministrativo con UNE EPM para el sistema de asignación de citas.
	10	Elaborar informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.		10.1	Informes elaborados	10	Número de informes			2	3	3	2				3	3	3	9	10	90,0%	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	1		3	4	75,0%	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)	Actualmente se está adelantando un proceso para el rediseño de la página web el cual se encuentra en estado precontractual pendiente de firma.
	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.				1	1	100,0%	Centro de Contacto ciudadano 6055454 018000-510454. Contrato interadministrativo firmado con UNE EPM el 5 de septiembre.	El cumplimiento de ésta meta se da toda vez que exista una validación por parte de la Dirección Nacional (Asesor Servicio al Ciudadano)	El Contact Center se encuentra implementado inicialmente con algunos servicios, los restantes servicios deben entrar en producción al 5 de noviembre.	
	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 CFMSM 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%	RSS en funcionamiento	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			1		1	1	100,0%	Directiva 055 del 16 de julio de 2013.	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)	
													AVANCE DEL PLAN			70,9%						