

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

							SEGUIMIENTO
Mecanismos	No	Actividades	No	Indicador		Responsable	Resultado del indicador
				Descripción del indicador	Meta anual		Ejecución
					Cantidad		
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	Grupo de Servicio al Ciudadano - Oficina de Comunicaciones	100,0%
	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	Grupo de Servicio al Ciudadano - Oficina de Comunicaciones	100,0%
	3	Elaborar documento de Infraestructura para el Buen Servicio.	3.1	Documento elaborado	1	Subdirección Administrativa - Grupo de Bienes Inmuebles	100,0%
	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	Subdirección Administrativa - Grupo de Bienes Inmuebles	100,0%
	5	Constituir la Carta de Compromiso con el Ciudadano de Migración Colombia.	5.1	Fases desarrolladas	3	Subdirector de Extranjería	100,0%
Cultura de servicio en los Servidores Públicos	6	Retroalimentar a las Regionales, en las actividades de Servicio al Ciudadano.	6.1	Regionales socializadas	11	Grupo de Servicio al Ciudadano - Oficina de Comunicaciones	100,0%
	7	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación.	7.1	Capacitaciones realizadas	66	Subdirección del Talento Humano - Coordinación de Capacitación.	100,0%
	8	Brindar incentivos a los Servidores públicos, pertenecientes a las áreas de atención al ciudadano.	8.1	Incentivo otorgado	1	Subdirección del Talento Humano	100,0%
	9	Implementar mecanismos de atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.	9.1	Mecanismos implementados	1	Grupo de Servicio al Ciudadano y Oficina de Tecnología para la Información	100,0%

Direccionamiento Estratégico
PLANES INSTITUCIONALES

							SEGUIMIENTO
Mecanismos	No	Actividades	No	Indicador		Responsable	Resultado del indicador
				Descripción del indicador	Meta anual		Ejecución
					Cantidad		
Fortalecimiento de canales de atención	10	Elaborar informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	10.1	Informes elaborados	10	Grupo de Servicio al Ciudadano - Oficina de Comunicaciones	100,0%
	11	Elaborar lineamientos y metodología de información para facilitar la atención ciudadana.	11.1	Documento elaborado, Base de Conocimiento	4	Grupo de Servicio al Ciudadano - Oficina de Comunicaciones	100,0%
	12	Generar formulario dentro del aplicativo del CVAC para el acceso de niños y adolescentes.	12.1	Espacio generado	1	Oficina de Tecnología de la Información. Grupo de Servicio al Ciudadano,	90,0%
	13	Elaborar un documento propuesta para la Creación de un Centro Telefónico de Contacto Ciudadano.	13.1	Documento elaborado	1	Grupo de Servicio al Ciudadano - Oficina de Comunicaciones	100,0%
	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	Grupo de Servicio al Ciudadano, Oficina de Tecnología de la Información.	100,0%
	15	Establecer la identidad corporativa en los puntos de presencia institucional.	15.1	Puntos de presencia institucional con identidad corporativa establecida	2	Oficina de Comunicaciones	100,0%
	16	Garantizar el funcionamiento de la suscripción de servicios de información al correo electrónico o RSS.	16.1	RSS en funcionamiento	1	Oficina de Tecnología de la Información y de Comunicaciones	100,0%
	17	Emitir directriz para la radicación unificada de PQRS a través del CVAC.	17.1	Directriz emitida	1	Grupo de Servicio al Ciudadano - Oficina de Comunicaciones	100,0%
							99,4%