

**Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (IV Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano) 2015**

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.
Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano	1	Elaborar y socializar Procedimiento para el proceso de agendamiento de citas del proceso de verificación.	1.1	Procedimiento elaborado y socializado	1	Documento	1				Subdirección de Verificación Migratoria
	2	Elaborar y socializar Procedimiento para el proceso de agendamiento de citas del proceso de extranjería.	2.1	Procedimiento elaborado y socializado	1	Documento	1				Subdirección de Extranjería
	3	Realizar actualización de la documentación del proceso de Servicio al Ciudadano.	3.1	Documentación actualizada	1	Acto administrativo		1			Grupo de Servicio al Ciudadano.
	4	Elaborar lineamientos y metodología de información para facilitar la atención ciudadana.	4.1	Documento elaborado, Base de Conocimiento	1	Número de documentos			1		Grupo de Servicio al Ciudadano.
	5	Elaborar Informes periódicos de Servicio al Ciudadano.	5.1	Informes elaborados	12	Número de informes	3	3	3	3	Grupo de Servicio al Ciudadano.
	6	Elaborar informe de retroalimentación a los procesos misionales sobre el servicio.	6.1	Informe diagnóstico	1	Documento		1			Grupo de Servicio al Ciudadano.
	7	Adelantar exploración (revisión y propuesta) para la racionalización de trámites y servicios.	7.1	Documento elaborado	1	Documento				1	Grupo de Servicio al Ciudadano / Subdirecciones Misionales / Oficina de Tecnología.



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.	
	8	Realizar intervención de bienes inmuebles.	8.1	Sedes, puestos adecuados, remodelados y adquiridos.	7	Número de sedes, puestos		2		5	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo Administrativo
Cultura de servicio en los Servidores Públicos	9	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación.	9.1	Capacitaciones adelantadas	1	Número de capacitaciones		1			Subdirección del Talento Humano - Coordinación de Capacitación.
	10	Brindar incentivos a los Servidores públicos en temas asociados al servicio.	10.1	Incentivo otorgado	1	Incentivo				1	Subdirección del Talento Humano
Fortalecimiento de canales de atención	11	Finalizar la adecuación del CVAC. Ajustes técnicos.	11.1	Ajustes técnicos adelantados	1	Ajustes		1			Oficina de Tecnología de la Información - Grupo de Servicio al Ciudadano
	12	Implementar APP aplicación para dispositivos móviles a través del call center.	12.1	Aplicación implementada	1	Implementación				1	Grupo de Servicio al Ciudadano.
	13	Implementar puntos de atención virtual en Regionales.	13.1	Puntos implementados	2	Número de puntos		1	1		Grupo de Servicio al Ciudadano.
	14	Realizar foros temáticos para la comunicación con la ciudadanía (Convocatoria, evento y publicación de resultados).	14.1	Foros realizados	2	Número de foros		1	1		Subdirección de Extranjería
	15	Realizar foros temáticos para la comunicación con la ciudadanía (Convocatoria, evento y publicación de resultados)	15.1	Foros realizados	2	Número de foros		1		1	Subdirección de Verificación Migratoria