

Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (IV Componente: Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano) 2018

Subcomponente	No	Actividades	No	Indicador						Responsable	
				Descripción del indicador	Meta anual		Programador de actividades				
					Cant.	Unidad de medida	I trim.	II trim.	III trim.		IV trim.
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1	Actualizar el documento Base de Conocimiento, con información para facilitar la atención ciudadana.	1.1	Documento actualizado	4	Número de documentos	1	1	1	1	Jefe Oficina de Comunicaciones - Grupo de Servicio al Ciudadano
	2	Elaborar Informe pormenorizado dirigido a las Subdirecciones misionales y al Nivel Regional de la Entidad	2.1	Informes diagnósticos elaborados y emitidos	2	Documentos		1		1	Jefe Oficina de Comunicaciones - Grupo de Servicio al Ciudadano
Fortalecimiento de canales de atención	3	Realizar seguimiento a la funcionalidad del APP, aplicación para dispositivos móviles a través del call center.	3.1	Seguimientos realizados	2	Documentos		1		1	Jefe Oficina de Comunicaciones - Grupo de Servicio al Ciudadano
	4	Presentar propuesta para la implementación de las acciones identificadas en el acercamiento con el INCI	4.1	Propuesta presentada	1	Documento			1		Jefe Oficina de Comunicaciones - Grupo de Servicio al Ciudadano
	5	Realizar ejercicio de participación ciudadana para la retroalimentación de la gestión en rendición de cuentas.	5.1	Ejercicio realizado e informe de resultados	2	Ejercicio e informe			2		Jefe Oficina Asesora de Planeación/Grupo de Políticas, Planes y Gestión
	6	Desarrollar actividades tendientes a generar interacción con la ciudadanía para fortalecer el ejercicio de los procesos misionales.	6.1	Actividades realizadas	4	Número de actividades		1	3		Subdirecciones misionales
	7	Realizar seguimientos sobre la adecuada inclusión de información en las bases de datos del proceso de Control Migratorio (Calidad del dato).	7.1	Seguimientos adelantados	4	Documentos	1	1	1	1	Subdirección de Control Migratorio
	8	Realizar seguimiento a la calidad del dato en trámites y servicios de Extranjería	8.1	Seguimientos adelantados	4	Documentos	1	1	1	1	Subdirección de Extranjería
Talento Humano	9	Brindar incentivos a los servidores públicos en temas asociados al servicio.	9.1	Evento de incentivos desarrollado	1	Evento				1	Subdirección del Talento Humano / Grupo de Bienestar
Normativo y procedimental	10	Generar un informe mensual de cara a la Entidad y el Ciudadano sobre el comportamiento de servicio al ciudadano	10.1	Informes elaborados	11	Número de informes	2	3	3	3	Jefe Oficina de Comunicaciones - Grupo de Servicio al Ciudadano
	11	Realizar mesas de seguimiento a la Estrategia de Racionalización de Trámites	11.1	Mesas realizadas	8	Actas de seguimiento	2	2	2	2	Subdirección de Extranjería
Relacionamiento con el ciudadano	12	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos a través del Call Center, respecto al servicio prestado por la Entidad, e informar los resultados con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora	12.1	Mediciones realizadas	12	Número de informes	3	3	3	3	Jefe Oficina de Comunicaciones - Grupo de Servicio al Ciudadano
	13	Realizar campaña de capacitación dirigida a la ciudadanía sobre el procedimiento de PQRS.	13.1	Campaña realizada	1	Campaña Realizada		1			Jefe Oficina de Comunicaciones