

### Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - IV Componente: Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano 2019

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	Elaborar informe pormenorizado de la Atención al Ciudadano dirigido a las Subdirecciones misionales y al Nivel Regional de la Entidad.	1.1	Informes diagnósticos elaborados y emitidos	2	Número de mediciones		1		1	Oficina de Comunicaciones / Grupo de Servicio al Ciudadano
	2	Coordinar la actualización del documento Base de Conocimiento, con información para facilitar la atención ciudadana en articulación con los procesos Misionales.	2.1	Documento actualizado	2	Número de documentos		1	1		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	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			Oficina de Comunicaciones / Grupo de Servicio al Ciudadano
	5	Generar informes de cara a la Entidad y a los grupos de valor sobre el comportamiento del Servicio al Ciudadano.	5.1	Informes elaborados	5	Número de Informes	1	1	2	1	Oficina de Comunicaciones / Grupo de Servicio al Ciudadano
	6	Realizar seguimientos sobre la adecuada inclusión de información en las bases de datos del proceso de Control Migratorio (Calidad del dato).	6.1	Seguimientos adelantados	4	Documentos	1	1	1	1	Subdirección de Control Migratorio
	7	Implementar desarrollo tecnológico para la mejora en la atención de trámites en los diferentes CFSM, con el fin de evitar saturación del servicio en los puntos de alta demanda.	7.1	Implementación realizada	1	Documento		1			Oficina Tecnología de la Información
Talento Humano	8	Brindar incentivos a los servidores públicos en temas asociados a la atención al ciudadano .	8.1	Acto administrativo	1	Documento				1	Subdirección del Talento Humano
			8.2	Evento de Incentivos desarrollado	1	Evento				1	
	9	Realizar capacitación sobre temas de servicio al ciudadano dirigido a los funcionarios de la Entidad que interactúan con los grupos de valor.	9.1	Capacitación realizada	1	Planillas o soportes			1		Subdirección del Talento Humano
	10	Emitir lineamientos sobre la inclusión de un compromiso laboral frente a la atención al ciudadano en las evaluaciones de desempeño de los funcionarios de la Entidad que interactúan con los grupos de valor.	10.1	Lineamientos emitidos	1	Documento	1				Subdirección del Talento Humano

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.	
Normativo y procedimental	11	Generar informes de cara a la Entidad y a los grupos de valor sobre el comportamiento del Servicio al Ciudadano.	11.1	Informes elaborados	5	Número de Informes	1	1	2	1	Oficina de Comunicaciones / Grupo de Servicio al Ciudadano	
	12	Realizar mesas de seguimiento a la Estrategia de Racionalización de Trámites	12.1	Mesas realizadas	8	Actas de seguimiento	2	2	2	2	Subdirección de Extranjería	
Relacionamiento con el ciudadano	13	Realizar mediciones periódicas 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.	13.1	Mediciones realizadas	12	Número de mediciones	3	3	3	3	Oficina de Comunicaciones / Grupo de Servicio al Ciudadano	
	14	Medir la experiencia del servicio al ciudadano a través de la aplicación de encuesta.	14.1	Informe de resultados	1	Informe				1	Oficina de Comunicaciones / Grupo de Servicio al Ciudadano	
	15	Desarrollar actividades tendientes a generar interacción con la ciudadanía para fortalecer el proceso de extranjería.	15.1	Actividades realizadas	4	Documentos	1	1	1	1	Subdirección de Extranjería	
	16	Desarrollar actividades tendientes a generar interacción con la ciudadanía para fortalecer el ejercicio de la verificación migratoria.	16.1	Actividad de interacción realizada	1	Número de actividades		1				Subdirección de Verificación Migratoria
			16.2	Jornadas de socialización a sujetos de control	1	Número de actividades			1			
	17	Desarrollar actividades tendientes a generar interacción con la ciudadanía para fortalecer el proceso de control migratorio.	17.1	Actividades realizadas	3	Documentos	1	1			1	Subdirección de Control Migratorio
18	Elaborar documentos memorias de las actividades de participación ciudadana sobre los procesos misionales de la Entidad.	18.1	Memorias elaboradas	6	Documentos		3			3	Oficina de Comunicaciones / Grupo de Servicio al Ciudadano	