

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

Versión 2

Mecanismos	No	Actividades	Línea de base	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 diagnóstico para la implementación de aplicaciones APP		1.1	Documento diagnóstico	1	Documento		1			Grupo de Servicio al Ciudadano - Subdirección de Control Migratorio
	2	Poner a disposición de los ciudadanos espacios físicos con mejoras en materia de infraestructura en las cuales incluye atención a PMR.		2.1	Puntos de atención ciudadana con mejoras en materia de infraestructura para el buen servicio	8	Número de sedes	1			7	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo Administrativo
				2.2	Etapas precontractual	7	Número de sedes		7			Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo Administrativo
				2.3	Etapas contractual	7	Número de sedes			7		Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo Administrativo
	3	Formular estrategia de participación ciudadana vigencia 2014		3.1	Estrategia formulada	1	Documento	1				Grupo de Servicio al Ciudadano.
	4	Realizar evaluación a la implementación de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano		4.1	Documento elaborado	1	Documento			1		Grupo de Servicio al Ciudadano.
	5	Realizar socialización resultados Encuesta de Servicio al Ciudadano 2013		5.1	Regionales socializadas	11	Número de regionales	11				Grupo de Servicio al Ciudadano.
6	Realización actualización de la documentación de los procedimientos de Servicio al Ciudadano.		6.1	Documentación actualizada	1	Acto administrativo		1			Grupo de Servicio al Ciudadano.	
Cultura de servicio en los Servidores Públicos	7	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación.		8.1	Funcionarios capacitados	406	Número de funcionarios				406	Subdirección del Talento Humano - Coordinación de Capacitación.



Mecanismos	No	Actividades	Línea de base	No	Indicador						Responsable	
					Descripción del indicador	Meta anual		Programador de actividades				
						Cantidad	Unidad de medida	I trim.	II trim.	III trim.		IV trim.
	8	Brindar incentivos a los Servidores públicos, pertenecientes a las áreas de atención al ciudadano.		9.1	Incentivo otorgado	1	Incentivo				1	Subdirección del Talento Humano
Fortalecimiento de canales de atención	9	Elaborar informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.		10.1	Informes elaborados	12	Número de informes	3	3	3	3	Grupo de Servicio al Ciudadano.
	10	Elaborar lineamientos y metodología de información para facilitar la atención ciudadana.		11.1	Documento elaborado, Base de Conocimiento	2	Número de documentos		1		1	Grupo de Servicio al Ciudadano.
	11	Implementar Unidad de Servicio Móvil en Regionales		12.1	Salidas realizadas	11	Número de salidas	1	3	6	1	Grupo de Servicio al Ciudadano.
	12	Implementar notificación por mensajes de texto -SMS- a PQRS resueltas.		13.1	Notificación a SMS implementada	1	Aplicación en funcionamiento			1		Grupo de Servicio al Ciudadano.
	13	Elaborar demo o guía de diligenciamiento del formulario de PQRS		14.1	Documento elaborado	1	Documento				1	Grupo de Servicio al Ciudadano - Oficina de Comunicaciones