

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - IV Componente: Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano 2021

Subcomponente	No.	Proceso Asociado	Actividad	Responsable	Definición del indicador	Fuente de verificación	Política Sectorial	Objetivo estratégico	Estrategia	Dimensión MIPG	Política MIPG	Unidad medida	Peso	Recursos requeridos	Tipo de indicador	Meta
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1	Gestión Atención al Ciudadano	Generar reporte pormenorizado de la gestión de PQRS dirigido a las Subdirecciones misionales y Regionales de la Entidad.	Oficina de Comunicaciones - Grupo de Servicio al Ciudadano	Reportes emitidos	Reporte	6. Fortalecer las capacidades físicas, tecnologías y de gestión del Sector de Relaciones Exteriores.	2. Consolidar el Sistema de Gestión de la Entidad mediante un enfoque que impacte en el cambio cultural de la organización, genere mayor confianza y valor público	2.4 Aplicar y desarrollar las estrategias establecidas por el Gobierno Nacional, contribuyendo a la gestión organizacional, la transparencia y la lucha contra la corrupción.	Gestión para el resultado con valores	Servicio al Ciudadano	Valor absoluto	8,34	Humanos, Tecnológicos y físicos	Eficacia	12
	2	Gestión Atención al Ciudadano	Elaborar informes de atención al ciudadano de la Entidad, con el fin de contextualizar a los grupos de valor sobre el comportamiento de las herramientas que conforman los canales de servicio	Oficina de Comunicaciones - Grupo de Servicio al Ciudadano	Informes de servicio al ciudadano elaborados	Informes	6. Fortalecer las capacidades físicas, tecnologías y de gestión del Sector de Relaciones Exteriores.	2. Consolidar el Sistema de Gestión de la Entidad mediante un enfoque que impacte en el cambio cultural de la organización, genere mayor confianza y valor público	2.4 Aplicar y desarrollar las estrategias establecidas por el Gobierno Nacional, contribuyendo a la gestión organizacional, la transparencia y la lucha contra la corrupción.	Gestión para el resultado con valores	Transparencia Servicio al Ciudadano Rendición de Cuentas	Valor absoluto	8,33	Humanos, Tecnológicos y físicos	Eficacia	4
Fortalecimiento de canales de atención	3	Gestión Extranjería	Adelantar acciones para fortalecer las competencias en la atención al ciudadano de los funcionarios a nivel nacional del proceso de Extranjería, por medio de formación y capacitaciones.	Subdirección de Extranjería	Encuentro de coordinadores desarrollado	Memorias del evento	6. Fortalecer las capacidades físicas, tecnologías y de gestión del Sector de Relaciones Exteriores	2. Consolidar el Sistema de Gestión de la Entidad mediante un enfoque que impacte en el cambio cultural de la organización, genere mayor confianza y valor público	2.4 Aplicar y desarrollar las estrategias establecidas por el Gobierno Nacional, contribuyendo a la gestión organizacional, la transparencia y la lucha contra la corrupción.	Gestión para el resultado con valores	Servicio al Ciudadano	Valor absoluto	8,33	Humanos, Tecnológicos y físicos	Eficacia	2
					Seguimiento de las acciones de capacitación para fortalecimiento	Informes										1
Fortalecimiento de canales de atención	4	Gestión de Talento Humano	Realizar capacitación sobre temas de servicio al ciudadano dirigido a los funcionarios de la Entidad que interactúan con los grupos de valor.	Subdirección de Talento Humano	Capacitación desarrollada y valorada	Reporte de ejecución y resultados de la capacitación	6. Fortalecer las capacidades físicas, tecnologías y de gestión del Sector de Relaciones Exteriores.	2. Consolidar el Sistema de Gestión de la Entidad mediante un enfoque que impacte en el cambio cultural de la organización, genere mayor confianza y valor público	2.4 Aplicar y desarrollar las estrategias establecidas por el Gobierno Nacional, contribuyendo a la gestión organizacional, la transparencia y la lucha contra la corrupción.	Gestión para el resultado con valores	Servicio al Ciudadano	Valor absoluto	8,33	Humanos, tecnológicos y físicos	Eficacia	4
	5	Gestión de Talento Humano	Brindar incentivos a los servidores públicos en temas asociados a la atención al ciudadano.	Subdirección de Talento Humano	Convocatoria y desarrollo del evento de estímulos e incentivos	Documentos de campaña y ejecución del evento	6. Fortalecer las capacidades físicas, tecnologías y de gestión del Sector de Relaciones Exteriores.	2. Consolidar el Sistema de Gestión de la Entidad mediante un enfoque que impacte en el cambio cultural de la organización, genere mayor confianza y valor público	2.4 Aplicar y desarrollar las estrategias establecidas por el Gobierno Nacional, contribuyendo a la gestión organizacional, la transparencia y la lucha contra la corrupción.	Gestión para el resultado con valores	Servicio al Ciudadano	Valor absoluto	8,33	Humanos, tecnológicos y físicos	Eficacia	1
Normativo y procedimental	6	Gestión Servicio al Ciudadano	Realizar la revisión de la Política de Servicio al Ciudadano para determinar las mejoras a realizar, de acuerdo con el nuevo contexto externo (Estado de emergencia de salud - Covid 19)	Oficina de Comunicaciones - Grupo de Servicio al Ciudadano	Informe de resultados con las necesidades identificadas	Informe	6. Fortalecer las capacidades físicas, tecnologías y de gestión del Sector de Relaciones Exteriores.	2. Consolidar el Sistema de Gestión de la Entidad mediante un enfoque que impacte en el cambio cultural de la organización, genere mayor confianza y valor público	2.4 Aplicar y desarrollar las estrategias establecidas por el Gobierno Nacional, contribuyendo a la gestión organizacional, la transparencia y la lucha contra la corrupción.	Gestión para el resultado con valores	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	Valor absoluto	8,33	Humanos, Tecnológicos y físicos	Eficacia	1
	7	Gestión Servicio al Ciudadano	Acompañar el desarrollo del diagnóstico del estado actual de la infraestructura en el nivel regional, con el fin de establecer las necesidades para la accesibilidad a los espacios físicos por parte de los usuarios, bajo las normas vigentes.	Oficina de Comunicaciones - Grupo de Servicio al Ciudadano	Informe de resultados de los diagnósticos de infraestructura presentados	Informe	6. Fortalecer las capacidades físicas, tecnologías y de gestión del Sector de Relaciones Exteriores.	2. Consolidar el Sistema de Gestión de la Entidad mediante un enfoque que impacte en el cambio cultural de la organización, genere mayor confianza y valor público	2.4 Aplicar y desarrollar las estrategias establecidas por el Gobierno Nacional, contribuyendo a la gestión organizacional, la transparencia y la lucha contra la corrupción.	Gestión para el resultado con valores	Servicio al Ciudadano	Valor absoluto	8,33	Humanos, Tecnológicos y físicos	Eficacia	1
Relacionamiento con el ciudadano	8	Gestión Servicio al Ciudadano	Proyectar y presentar el calendario de actividades de servicio al ciudadano de la regional en la vigencia 2021, para posterior envío al proceso y publicación en la página web de la Entidad.	Regionales - Grupo de Servicio al Ciudadano	Calendario de actividades regionales elaborado y enviado	Documento	6. Fortalecer las capacidades físicas, tecnologías y de gestión del Sector de Relaciones Exteriores.	2. Consolidar el Sistema de Gestión de la Entidad mediante un enfoque que impacte en el cambio cultural de la organización, genere mayor confianza y valor público	2.4 Aplicar y desarrollar las estrategias establecidas por el Gobierno Nacional, contribuyendo a la gestión organizacional, la transparencia y la lucha contra la corrupción.	Gestión para el resultado con valores	Servicio al Ciudadano	Valor absoluto	8,33	Humanos, Tecnológicos y físicos	Eficacia	1
	9	Gestión Servicio al Ciudadano	Desarrollar actividades de servicio al ciudadano en torno a la divulgación de las actualizaciones en la prestación del servicio y en la normatividad que le aplica.	Regionales - Grupo de Servicio al Ciudadano	Memorias elaborados	Documento	6. Fortalecer las capacidades físicas, tecnologías y de gestión del Sector de Relaciones Exteriores.	2. Consolidar el Sistema de Gestión de la Entidad mediante un enfoque que impacte en el cambio cultural de la organización, genere mayor confianza y valor público	2.4 Aplicar y desarrollar las estrategias establecidas por el Gobierno Nacional, contribuyendo a la gestión organizacional, la transparencia y la lucha contra la corrupción.	Gestión para el resultado con valores	Participación Ciudadana	Valor absoluto	8,33	Humanos, Tecnológicos y físicos	Eficacia	4
	10	Gestión Verificación Migratoria	Desarrollar actividades tendientes a generar interacción con la ciudadanía para fortalecer el ejercicio de la verificación migratoria.	Subdirección de Verificaciones	Actividad de interacción con la ciudadanía realizada Jornadas de socialización a sujetos de control desarrolladas	Memorias de evento y Listados de asistencia	6. Fortalecer las capacidades físicas, tecnologías y de gestión del Sector de Relaciones Exteriores.	2. Consolidar el Sistema de Gestión de la Entidad mediante un enfoque que impacte en el cambio cultural de la organización, genere mayor confianza y valor público	2.4 Aplicar y desarrollar las estrategias establecidas por el Gobierno Nacional, contribuyendo a la gestión organizacional, la transparencia y la lucha contra la corrupción.	Gestión para el resultado con valores	Rendición de Cuentas Participación Ciudadana	Valor absoluto	8,34	Humanos, tecnológicos y físicos	Eficacia	2
	11	Gestión Control Migratorio	Desarrollar actividades tendientes a generar interacción con la ciudadanía y diferentes estamentos, para fortalecer el proceso de Control Migratorio.	Subdirección de Control Migratorio	Informes de actividades adelantadas	Informes	6. Fortalecer las capacidades físicas, tecnologías y de gestión del Sector de Relaciones Exteriores.	2. Consolidar el Sistema de Gestión de la Entidad mediante un enfoque que impacte en el cambio cultural de la organización, genere mayor confianza y valor público	2.4 Aplicar y desarrollar las estrategias establecidas por el Gobierno Nacional, contribuyendo a la gestión organizacional, la transparencia y la lucha contra la corrupción.	Gestión para el resultado con valores	Participación Ciudadana Rendición de Cuentas	Valor absoluto	8,34	Humanos, Tecnológicos y físicos	Eficacia	2
	12	Gestión Extranjería	Desarrollar actividades tendientes a generar interacción con la ciudadanía y diferentes estamentos, para fortalecer el proceso de extranjería.	Subdirección de Extranjería	Informes de actividades adelantadas	Informes	6. Fortalecer las capacidades físicas, tecnologías y de gestión del Sector de Relaciones Exteriores	2. Consolidar el Sistema de Gestión de la Entidad mediante un enfoque que impacte en el cambio cultural de la organización, genere mayor confianza y valor público	2.4 Aplicar y desarrollar las estrategias establecidas por el Gobierno Nacional, contribuyendo a la gestión organizacional, la transparencia y la lucha contra la corrupción.	Gestión para el resultado con valores	Participación Ciudadana Rendición de Cuentas	Valor absoluto	8,34	Humanos, Tecnológicos y físicos	Eficacia	4