

PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO 2020-2023

COMPONENTE	Actividad	Producto	Indicador	Responsable	Recursos	Fecha de Inicio	Fecha Final
1. POSICIONAMIENTO O ESTRATÉGICO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Sensibilizar y socializar la Política de servicio al usuario en todos los niveles de la entidad que tengan contacto directo o indirecto con la ciudadanía.	1 Política socializada	No. de reuniones de socialización de Política de Servicio al Ciudadano realizadas/No. de reuniones de socialización de Política de Servicio al Ciudadano planeadas	Asesora Control Interno	Propios de su labor	Julio de 2020	Diciembre de 2020
		1 campaña de sensibilización a través de la intranet con el fin de que se conozca la Política de Servicio al Ciudadano	No. de campañas de sensibilización de Política de Servicio al Ciudadano realizadas/No. de campañas de sensibilización de Política de Servicio al Ciudadano planeadas	Asesora Control Interno	Propios de su labor	Julio de 2020	Diciembre de 2020
	Documentación y socialización del proceso de gestión de servicio al ciudadano, incluye caracterización, procedimientos, formatos, carta de	1 Proceso documentado	No. procesos y procedimientos documentados	Coordinador Sistema Integrado de Gestión	1 asesor externo	Julio de 2020	Noviembre de 2020
		1 Bateria de indicadores del proceso de servicio al ciudadano diseñados e incluidos en el tablero de indicadores del SIG	No de indicadores diseñados	Coordinador Sistema Integrado de Gestión	Propios de su labor	Julio de 2020	Noviembre de 2020
		1 mapa de riesgos ajustado con los riesgos del proceso de servicio al ciudadano	No de riesgos incluidos en el mapa de riesgos	Coordinador Sistema Integrado de Gestión	Profesional contratista	Julio de 2020	Noviembre de 2020
		1 proceso socializado con el personal de servicio al ciudadano	No de reuniones de socialización del proceso	Asesora Control Interno	Profesional contratista	Julio de 2020	Diciembre de 2020

trato digno, lineamientos, protocolos, indicadores y riesgos	Lineamientos de servicio por cada una de las dependencias	No. Lineamientos/ No. Dependencias	Coordinador Sistema Integrado de Gestión	1 asesor externo	Julio de 2020	Noviembre de 2020	
	1 protocolo de atención al ciudadano	No. Protocolos actualizados	Asesora Control Interno	Propios de su labor	Julio de 2020	Diciembre de 2020	
	1 reglamento interno de atención de PQRD (incluye lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas. Decreto 1166	No. Reglamentos de PQRD actualizados	Asesora Control Interno	Propios de su labor	Julio de 2020	Diciembre de 2020	
	1 carta de trato digno actualizada	No. Cartas de trato digno actualizadas	Asesora Control Interno	Propios de su labor	Julio de 2020	Agosto de 2020	
Actualización del portafolio de trámites y servicios.	1 portafolio de trámites y servicios actualizado	No. Trámites y servicios incluidos en portafolio	Coordinador Sistema Integrado de Gestión	1 asesor externo	Anual en agosto	Anual en septiembre	
Caracterización de ciudadanos y grupos de interés	Ciudadanos y grupos de interés caracterizados	No. Caracterizaciones realizadas	Coordinador Sistema Integrado de Gestión	1 asesor externo	Agosto de 2020	Septiembre de 2020	
	Optimización y racionalización de trámites	23 trámites inscritos en el SUIT optimizados y racionalizados	No. Trámites revisados y ajustados/No. Trámites registrados en el SUIT	Coordinador Sistema Integrado de Gestión	Profesional contratista	Julio de 2020	Diciembre de 2023
		Trámites y procedimientos nuevos o ajustados publicados en el SUIT	No. Trámites y procedimientos publicados en el SUIT/No. Trámites de la entidad	Profesional Especializado PL	Propios de su labor	Julio de 2020	Diciembre de 2023

2. MEJORAMIENTO
DE PROCESOS Y

<p>Elaboración y publicación de informe de PQR que contenga los siguientes elementos de análisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos. - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad. - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública. - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles. <p>-Estado de las PQR: Cuántas resueltas, cuántas por resolver, tiempos de respuesta.</p>	<p>1 informe mensual elaborado y publicado</p>	<p>No. Informes elaborados y publicados /Meses del año</p>	<p>Asesora de Control Interno</p>	<p>Profesional contratista</p>	<p>Mensual</p>	<p>Mensual</p>
--	--	--	-----------------------------------	--------------------------------	----------------	----------------

<p>DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Adquirir un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que contenga los siguientes criterios</p> <ul style="list-style-type: none"> -Un responsable(s) de la administración del Sistema - Que permita adjuntar archivos y/o documentos - Que brinde opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta - Que permita la protección de los datos personales de los usuarios. - Que permita la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales. - Que cuente con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud. - Que emita mensajes de confirmación del recibido por parte de la entidad. - Que emita mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario 	<p>1 Software de Gestión Documental</p>	<p>No. Software para la gestión documental</p>	<p>Secretario General</p>	<p>Técnico administrativo CAM; requiere asignación presupuestal en Plan de Acción</p>	<p>Junio de 2021</p>	<p>Diciembre de 2021</p>
	<p>Atención de régimen de protección de datos personales</p>	<p>1 base de datos actualizada</p>	<p>No. Datos personales en base de datos</p>	<p>Secretario General</p>	<p>Responsables aplicativos, donde se diligencian datos personales</p>	<p>Permanente con metas mensuales</p>	<p>Permanente, con metas mensuales</p>

3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Consideración de temas relacionados con servicio al ciudadano en el Plan Institucional de Capacitación	1 Plan Institucional de Capacitación con inclusión de temas relacionados con el servicio al ciudadano	No. Planes Instituciones de Capacitación con inclusión de temas relacionados con el servicio al ciudadano	Secretario General	Profesional Talento Humano	Noviembre de cada año	Noviembre de cada año
	Actualización periódica al personal sobre trámites, procedimientos, y otros que faciliten su gestión y	1 inducción anual al personal	No. Inducciones/año	Secretario General	Profesional Talento Humano	Febrero de cada año	Febrero de cada año
	Dotación de puestos de trabajo para la atención al ciudadano	Puestos de trabajo para la atención al ciudadano con requerimientos para su operación	No. Puestos de trabajo habilitados para atención al ciudadano/año	Secretario General	Líder de recursos físicos, área de sistemas	Enero de cada año	Durante todo el año
	Generación de incentivos para el personal que labora en centro de atención de servicio al ciudadano	1 Plan de incentivos que incluya personal que labora en centros de atención de servicio al ciudadano	No. Planes de incentivos al año	Secretario General	Profesional Talento Humano	Noviembre de cada año	Noviembre de cada año
	Seguimiento periódico al comportamiento de los servidores encargados del servicio al ciudadano	1 evaluación semestral a servidores encargados de centros de atención de servicio al ciudadano	No de evaluaciones realizadas/No de evaluaciones planeadas	Secretario General	Profesional Talento Humano	Julio y enero de cada año	Julio y Enero de cada año
4.	Socialización de información, trámites y servicios en los canales disponibles	Piezas publicitarias con información en canales disponibles	No. Piezas publicitarias/año	Profesional Comunicaciones / Sistemas	Diseñador Gráfico, Profesional Especializado PL	Permanente	Permanente
	Actualización plataforma página web para lograr mayor virtualidad en trámites y procedimientos que redunden en agilidad y oportunidad	1 página web con canales virtuales de atención	No. Trámites atendidos en línea	Jefe Oficina de Planeación / Área de Sistemas	Recursos financieros del Plan de Acción para el desarrollo	Febrero de 2021	Abril de 2021
	Publicación de horarios de atención	1 canal de atención con horario de atención	No. Canales de atención con horarios de atención	Líder comunicaciones	Diseñador Gráfico, Profesional Especializado PL	Actualización permanente	Actualización permanente
	Verificación de funcionalidad del sistema de seguimiento a requerimientos de la ciudadanía	1 control bimestral al sistema seguimiento a requerimientos de la ciudadanía	No. controles/año	Asesora de Control Interno / Área de Sistemas	Profesional Contratista	Bimestral	Bimestral

FORTALECIMIENTO DE CANALES DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	Autodiagnóstico de espacios físicos y plan de acción para su acondicionamiento, con el fin de facilitar acceso de niños, jóvenes, adultos mayores, discapacitados.	1 diagnóstico de espacios físicos de atención a la ciudadanía	No. Diagnóstico con plan de acción ejecutado	Líder de Gestión de Recursos Físicos	Recursos financieros del Plan de Acción para implementar el plan anual	Noviembre de cada año	Noviembre de cada año
	Seguimiento a la correcta operación de canales dispuestos: Telefónico, virtual y físico.	Verificación de correcta operación de canales dispuestos	No. Informes sobre verificaciones realizadas	Asesora de Control Interno	Profesional contratista	Bimestral	Bimestral
	Mejoramiento servicio telefónico con planta telefónica IP o IP-BX para ofrecer servicios de comunicación a través de las redes de datos con extensiones a computadores o celulares	1 servidor IP-BX con mínimo 50 extensiones	No. plantas telefónicas en operación	Secretario General / Área de Sistemas	Recursos financieros del Plan de Acción	Enero de 2021	Febrero de 2021
	Actualización de preguntas y respuestas frecuentes	1 documento con preguntas y respuestas frecuentes actualizado	No. Preguntas y respuestas frecuentes publicados por canales de interacción con el	Jefe Oficina de Planeación / Profesional Especializado PL	Asesora Externa	Diciembre de cada año	Diciembre de cada año
5. CLARIDAD EN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Control a las publicaciones de la Corporación para que estas sean claras para los diferentes grupos de interés	Documentos revisados previo a su publicación para grupos de interés	No. Documentos publicados que han sido revisados previamente	Profesional comunicaciones	Asesora Externa	Permanente	Permanente
	Seguimiento a la implementación de los procesos y procedimientos relacionados con el servicio al	1 auditoría anual	No. Auditorias/año	Asesora Control Interno	Profesional contratista	Noviembre de cada año	Noviembre de cada año
6. CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS Y CALIDAD DEL SERVICIO	Desarrollo de ejercicios de validación y pertinencia de oferta institucional	1 ejercicio anual de validación y pertinencia de oferta institucional	No. De ejercicio de validación y pertinencia de oferta institucional	Jefe Oficina Planeación	Profesional especializado Planeación	Enero de cada año	Enero de cada año
	Realización de medición de la percepción de los ciudadanos con respecto a los servicios ofrecidos, trámites y procedimientos de cara al	Encuesta de Percepción aplicada	No. Encuestas aplicadas; No. Análisis sobre medición de percepción de ciudadanos	Asesora Control Interno	Responsables de eventos, Area de Sistemas, Profesional	Trimestral	Trimestral
	Propuestas de ajuste a la oferta institucional	1 propuesta de ajuste a oferta institucional	No. Propuestas de ajuste a oferta institucional	Jefe Oficina de Planeación	Asesora Externa	Diciembre de cada año	Diciembre de cada año
	Revisión y mejoramiento de los ciclos del servicio.	1 revisión y ajuste a ciclos del servicio	No. Revisiones y ajustes efectuados	Jefe Oficina de Planeación	Profesional Especializado PL	Diciembre de cada año	Diciembre de cada año

