



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente /proceso 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Actualizar y publicar la carta de trato digno al ciudadano	Carta actualizada	Participación Ciudadana	Abril 30 de abril de 2016
	1.2	Fortalecer el área de participación ciudadana generando apoyo de personal para el trámite y seguimiento oportuno de las peticiones ciudadanas	Personal asignado al área de participación ciudadana	Vigilancia Fiscal, Contralor, Subcontraloría	30 de noviembre de 2016
	1.3	Participar en las actividades de la Red Departamental de Apoyo a las Veedurías y Promoción al control Social de la Gestión Pública, de manera oportuna y efectiva.	Asistencia y apoyo a la Red Departamental de Veedurías	Participación Ciudadana	31 de Diciembre de 2016
	1.4	Fortalecer el Control Fiscal Social involucrando a las organizaciones sociales con el objeto misional de la Contraloría haciendo énfasis en la promoción de la participación ciudadana con la ejecución de iniciativas como el programa de Contralor Estudiantil en las instituciones educativas y el proyecto de Auditor Universitario.	Programa Contralor Estudiantil ejecutado Convenios de Auditor Universitarios ejecutado	Oficina Asesora de Planeación Subcontraloria Vigilancia Fiscal	31 de Diciembre de 2016
	1.5	Desarrollar proyecto sobre valores y ética pública en las instituciones educativas	Proyecto elaborado y prueba piloto realizada	Contralor Oficina Asesora de Planeación Control Interno	31 de Diciembre de 2016
Subcomponente /proceso 2	2.1	Implementar Aplicativo Sia-Atc (Socializar con participación ciudadana el aplicativo, realizar prueba, solicitar sitio real a la AGR, montaje en página web y difusión con la ciudadanía) que facilita la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	Aplicativo Sia-Atc funcionando en página web	Vigilancia Fiscal, Participación Ciudadana, Control interno, Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Septiembre 31 de 2016

Subcomponente/proceso 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Autodiagnostico del espacio físico de atención y servicio al ciudadano identificando y realizando los ajustes requeridos	Autodiagnostico realizado	Participación Ciudadana Oficina Asesora de Planeación	Julio 31 de 2016
	2.3	Fortalecer el canal de atención de buzones instalados en las entidades sujetas de control.	Buzones mejorados	Participación Ciudadana Subcontraloría Oficina Asesora de Planeación	Octubre 31 de 2016
	2.4	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolo de servicio al ciudadano definido	Vigilancia Fiscal, Participación Ciudadana Oficina Asesora de Planeación	Julio 31 de 2016
Subcomponente /proceso 3 Talento humano	3.1	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano como: fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, ética y valores del servidor público, transparencia y comunicación asertiva.	Servidores públicos capacitados	Comité de Capacitación	31 de Diciembre de 2016
	3.2	Generar un mecanismo de reconocimiento para exaltar a aquellos funcionarios que se destaquen por su buen desempeño en la atención al ciudadano.	Reconocimiento realizado	Comité de Bienestar social e incentivos	31 de Diciembre de 2016
Subcomponente /proceso 4 Normativo y procedimental	4.1	Revisar el procedimiento y formatos de participación ciudadana y aplicar los ajustes, actualizaciones y mejoras necesarias para fortalecer el trámite de peticiones de los ciudadanos	Procedimiento y formatos actualizados	Participación Ciudadana	Julio 31 de 2016
	4.2.	Socializar el procedimiento de participación ciudadana con los servidores y grupos de interés.	Socialización realizada	Participación Ciudadana	Julio 31 de 2016
	4.3.	Implementar la política de protección de datos	Política de protección de datos adoptada	Participación Ciudadana Oficina Asesora de Planeación	Agosto 31 de 2016
	4.4.	Mejorar en cuanto a oportunidad, contenido y forma los informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes de PQRSD mejorado	Participación Ciudadana Control Interno	Trimestral Semestral
Subcomponente /proceso 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Aplicar, analizar y retroalimentar encuestas de verificación y calidad del servicio e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Encuestas aplicadas	Todas las dependencias	Constante - Informe semestral