



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Entidad **INDERVALLE**

Código: FO-M1-P3-31

VIGENCIA **2017**

Fecha de publicación

**Abril de 2017**

Versión: 01

Fecha de Aprobación:

Página: 1 de 1

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META/ PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>1.- ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Conformar el grupo de Transparencia, participación y servicio al ciudadano.	Propuesta para ser aprobada por el Comité de gerencia	Subgerencia de Planeación	30/06/2017
	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	3 informes al Comité de Gerencia	Subgerencia de Planeación	30/06/2017-30/08/2017-30/11/2017
	Presentar el informe trimestral de PQRS al Comité de Gerencia	3 informes trimestral	Subgerencia de Planeación	30/07/2017-30/09/2017-30/12/2017
<b>2.- FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION</b>	Realizar ajustes a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.	1 autodiagnostico de espacios realizados	Secretaria General	30/06/2017
	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 ).	N° de instrumentos y herramientas implementados	Subgerencia administrativa y financiera	30/12/2017
	Adecuar la señalización de Ventanilla única y PQRS primer piso de Indervalle	Señalética instalada	Subgerencia administrativa y financiera	30/06/2017
	Mantener como canales de atención y participación ciudadana presencial, telefónico, página Web, buzones, carteleros institucionales	N° de canales de atención implementados	Subgerencia administrativa y financiera	30/12/2017
	Implementar indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	No. de canales de atención No. de ciudadanos atendidos	Secretaria General	mensualmente
	Continuar con la implementación del proceso de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	N° de revisiones diarias de la información que se entrega al ciudadano	Secretaria General	mensualmente

*Durán*

*Rodríguez*



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código:FO-M1-P3-31

Entidad **INDERVALLE**

Versión: 01

VIGENCIA 2017

Fecha de publicación

Abril de 2017

Fecha de Aprobación:

Página: 1 de 1

3.- TALENTO HUMANO

Capacitar a funcionarios sobre los servicios y programas de la Entidad para garantizar una orientación pertinente a los usuarios	N° de funcionarios capacitados	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/12/2017
Brindar capacitación de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación. Socializando los grupos de valor de la entidad	N° de servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos capacitados a través de procesos de cualificación	Subgerencia Administrativa y Financiera / Subgerencia de Planeación	30/12/2017
Realizar el proceso de sensibilización con las áreas misionales y de apoyo para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Entidad	N° de responsables de canales de atención	Subgerencia Administrativa y Financiera / Subgerencia de Planeación	30/12/2017
Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	N° de funcionarios evaluados en el desempeño de los servidores públicos.	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/12/2017
Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano y sensibilización sobre cultura de legalidad y riesgos de corrupción.	N° de temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano incluida en el plan de capacitación	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/12/2017
Establecer un sistema de incentivos no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano	N° de incentivos no monetarios otorgados	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/12/2017
Actualizar el procedimiento para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Procedimiento actualizado	Secretaria General	30/12/2017
Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	N° de informes mensuales PQRS	Secretaria General	30/12/2017

*Revised*

*[Signature]*



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Código:FO-M1-P3-31

Versión: 01

Fecha de Aprobación:

Página: 1 de 1

Entidad **INDERVALLE**

VIGENCIA **2017**

Fecha de publicación

**Abril de 2017**

**4.- NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL**

Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	N° de procesos documentados.	Subgerencia de Planeación	30/12/2017	
Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).	N° de consecutivos asignados	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/12/2017	
Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	N° de campañas informativas realizadas	Secretaria General-Comunicaciones	30/12/2017	
Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	N° de personas cualificadas.	Secretaria General-talento humano	30/12/2017	
Continuar implementando la Ley 1712 de 2014 con respecto protección de datos personales.	Ley 1712 implementada.	Secretaria General-Sistemas	30/12/2017	
Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	N° de formatos para la recepción de peticiones verbales	Secretaria General	30/12/2017	
<b>5.- RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora	No. encuestas realizadas de percepción de los ciudadanos	Subgerencia de Planeación	Mensuales

**ELABORACIÓN**

Mana Cristina Zapata O. Contralora- Planeación

**APROBACION**

Aprobó: Carlos F. López López  
Gerente Indervalle

Elaboró (Participantes):

Firma:

Fecha:

Firma:

Dayra Faisury Dorado  
Subgerente Planeación

Zoraida Castillo  
Secretaria General

Carlos Alberto Arbelaez  
Comunicaciones

Yessy Diago Alzate  
Subgerente Administrativo y Financiera