

		MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nº: 891.900.493.2										PAGINA: 1												
		FORMATO PLAN DE ACCIÓN										CÓDIGO: MMSG-AS-F17												
												VERSION: 2												
												Fecha Aprobación: 06/03/2024												
PROCESO: GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO																								
SUB PROCESO: NO APLICA																								
OBJETIVO: Proyectar plan de acción enfocado a mejorar el índice de desempeño de la política: Servicio al Ciudadano, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG																								
ALCANCE: Aplica para las dependencias y procesos de la Alcaldía Municipal de Cartago - Valle del Cauca						DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA FORMULACIÓN DEL PLAN: OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO																		
FECHA DEL PLAN: 15 de abril de 2024 - Actualizado Abril de 2025						DEPENDENCIAS PARTICIPANTES EN LA FORMULACIÓN DEL PLAN: Oficina de Atención al Ciudadano																		
N°	ACTIVIDADES	TAREA (S) QUE AYUDA A IMPLEMENTAR LA ACTIVIDAD	MES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGABLES	INDICADOR		RESPONSABLES	SEGUIMIENTO TRIMESTRAL					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO		I	II	III	IV		
1	Identificar necesidades y prioridades	Realizar una evaluación detallada de las necesidades y barreras que enfrentan las personas con discapacidad al acceder a los servicios de la entidad. Esto ayudará a identificar las áreas prioritarias donde se requiere inversión para mejorar la accesibilidad.														Informe	Número de necesidades / Total de necesidades valoradas x 100	Porcentaje de necesidades y barreras identificadas	Oficina de Atención al Ciudadano				x	x
2	Mejorar de la plataforma tecnológica	Actualizar el sistema actual o adquirir una nueva plataforma tecnológica que ofrezca funcionalidades más avanzadas para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Esto puede incluir características como seguimiento en tiempo real, generación de informes automáticos, notificaciones por correo electrónico y acceso en línea para los usuarios.														Plataforma tecnológica	Número de funcionalidades avanzadas implementadas / Total de funcionalidades avanzadas posibles x 100	Porcentaje de funcionalidades avanzadas implementadas	Dirección de tics					x
3	Desarrollar procesos y procedimientos	Diseñar procedimientos claros y protocolos estandarizados para la recepción, registro, seguimiento y resolución de quejas, sugerencias y reclamos. Estos procedimientos deben ser transparentes, eficientes y garantizar la confidencialidad de la información del ciudadano, incluir los procedimientos que promueven inclusión														Manual de proceso y procedimientos	(Número de procedimientos y protocolos implementados / Total de procedimientos y protocolos diseñados) x 100	Porcentaje de procedimientos y protocolos implementados	Oficina de Atención al Ciudadano				x	x
4	Elaborar encuestas	Diseñar y llevar a cabo encuestas periódicas para recopilar información sobre las necesidades, preferencias y opiniones de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.														Encuestas	Número de encuestas periódicas diseñadas y llevadas a cabo / Total de encuestas planificadas x 100	Porcentaje de encuestas periódicas diseñadas y llevadas a cabo	Oficina de Atención al Ciudadano				x	x
5	Promover la participación ciudadana	Implementar estrategias para fomentar la participación activa de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos. Esto puede incluir la creación de espacios de diálogo y retroalimentación, encuestas de satisfacción y campañas de sensibilización sobre la importancia de presentar sugerencias y denuncias.														Informe	Número de estrategias implementadas / Total de estrategias diseñadas x 100	Porcentaje de estrategias implementadas	Oficina de Atención al Ciudadano				x	x
6	Implementar horarios adicionales	Implementar un sistema de jornada continua o horarios adicionales para ofrecer un mayor acceso y conveniencia a los usuarios. Esto podría incluir horarios extendidos en días laborables, así como la apertura en fines de semana o días festivos.														Informe	(Número de unidades o sucursales con jornada continua o horarios adicionales / Total de unidades o sucursales) x 100	Porcentaje de implementación del sistema de jornada continua	Oficina de Atención al Ciudadano					x
7	Desarrollar aplicaciones móvil	Desarrollar una aplicación móvil donde los usuarios puedan realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias de manera rápida y sencilla. Esta aplicación podría tener funcionalidades adicionales, como seguimiento en tiempo real del estado de las solicitudes, notificaciones automáticas y acceso a información relevante sobre los servicios de la entidad.														Aplicativo móvil	(Número de funcionalidades implementadas en la aplicación móvil / Total de funcionalidades planificadas para la aplicación móvil) x 100	Porcentaje de desarrollo e implementación de la aplicación móvil	Dirección de tics					x
1	Contar con controles de acceso de personas con un ancho de paso igual al mayor a 80 cm para facilitar el acceso a las instalaciones e infraestructura física	Construir andén en rampa para ingreso de personas con discapacidad y entrada de 80 cm o más.	x													Evidencia de la construcción y espacio para la entrada.			Oficina de Atención al Ciudadano	x	x	x	x	x
2	Definir acciones de lenguaje claro, comprensible e incluyente, de acuerdo con la circular externa 100/10/2021 de Función Pública como parte del desarrollo anual de la estrategia de servicio o relacionamiento con las ciudadanas.	Estudiar circular y darle aplicabilidad, como también tener el personal adecuado para garantizar la comunicación a todas las personas.							x							Tener dentro del equipo de trabajo un funcionario con conocimiento de lenguaje de señas.			Oficina de Atención al Ciudadano				x	x
3	Definir la oferta institucional de información pública, talleres, servicios, espacios de diálogo, control social, participación y construcción con la ciudadanía para el desarrollo anual de la estrategia de servicio o relacionamiento con las ciudadanas.	Solicitar a todas las dependencias los trámites y servicios que cada una realiza para darlos a conocer de forma clara y sencilla al usuario.						x								Informe sobre la evidencia de la información solicitada y con las respuestas de todas estas.			Oficina de Atención al Ciudadano		x	x	x	x
4	Desarrollar acciones para garantizar, en condiciones de igualdad, el acceso a derechos, bienes y servicios de las ciudadanas en las jornadas alternativas o alternativas de relacionamiento con las ciudadanas.	Realizar un estudio sobre la necesidad de implementar un horario alternativo de jornadas como por ejemplo implementar la jornada continua.							x							Informe sobre los resultados de la "Necesidad de implementación de jornada continua para la OAC"			Oficina de Atención al Ciudadano				x	x
5	Disponer, de acuerdo con las capacidades de la entidad, de un canal de atención telefónica para las ciudadanas.	Habilitar línea whatsapp donde suministren la información sobre trámites y servicios de toda la entidad. TICS												x		Entrega de línea whatsapp y evidencias divulgación por los medios de la misma.			Dirección de tics					x
6	Disponer, de acuerdo con las capacidades de la entidad, de un canal de atención telefónica para las ciudadanas.	Habilitar línea telefónica donde suministren la información sobre trámites y servicios de toda la entidad. TICS												x		Entrega de línea telefónica y evidencias divulgación por los medios de la misma.			Dirección de tics					x
7	Documentar las buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía, a partir de los resultados de la evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana.	Recopilar evidencias sobre las buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía como por ejemplo toma de encuestas sobre el servicio que presta la oficina.											x			Informe con las evidencias recolectadas.			Oficina de Atención al Ciudadano					x
8	Documentar las buenas prácticas, como parte de las acciones para el desarrollo anual de la estrategia de servicio o relacionamiento con las ciudadanas, en el marco del plan institucional.	Recopilar evidencias sobre las buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía como por ejemplo toma de encuestas sobre el servicio que presta la oficina. Para así mejorar la estrategia institucional.											x			Informe con las evidencias recolectadas.			Oficina de Atención al Ciudadano					x
9	Emplear actividades que integren y articulen los servicios y trámites para facilitar el acceso de las ciudadanas, a través de ferias y centros integrados de servicios, como parte del desarrollo anual de la estrategia de servicio o relacionamiento con las ciudadanas, en el marco del plan institucional.	Realizar ferias de trámites y servicios a las poblaciones para que tengan fácil acceso a ellos.												x		Informe con evidencia de las ferias realizadas realizadas.			Oficina de Atención al Ciudadano y Secretaría General					x
10	Establecer mecanismos de medición y seguimiento para las jornadas alternativas o alternativas de relacionamiento con las ciudadanas.	Diligenciar listas de asistencia de las jornadas realizadas para realizar seguimiento.												x		Listas de asistencia			Oficina de Atención al Ciudadano					x
11	Generar ayudas visuales y textuales que faciliten la comunicación y el acceso a la información a personas en condición de discapacidad auditiva.	Implementar Avisos y volantes de la información mas importante.											x			Evidencia fotografica.			Oficina de Atención al Ciudadano				x	x
12	Identificar las debilidades y fortalezas en los escenarios de relacionamiento con las ciudadanas, en los resultados de la evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana.	Por medio de las encuestas que se realizarán también tener el espacio para sugerencias y así tener conocimiento de las debilidades respecto al relacionamiento con la ciudadanía.											x			Informe con los resultados de las encuestas realizadas.			Oficina de Atención al Ciudadano				x	x
13	Implementar espacios de libre paso entre objetos o muebles con un mínimo de 80 cm de ancho para el tránsito de personas con discapacidad física o con movilidad reducida (silla de ruedas) para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad.	Distribuir los modulares de la Oficina de Atención al Ciudadano de manera que tengan la medida requerida para personas con discapacidad.			x											Evidencia fotografica.			Oficina de Atención al Ciudadano	x	x	x	x	x

N°	ACTIVIDADES	TAREA(S) QUE AYUDA A IMPLEMENTAR LA ACTIVIDAD	MES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGABLES	INDICADOR		RESPONSABLES	SEGUIMIENTO TRIMESTRAL				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO		I	II	III	IV	
1	Identificar necesidades y prioridades	Realizar una evaluación detallada de las necesidades y barreras que enfrentan las personas con discapacidad al acceder a los servicios de la entidad. Esto ayudará a identificar las áreas prioritarias donde se requiere inversión para mejorar la accesibilidad.														Informe	Número de necesidades / Total de necesidades validadas x 100	Porcentaje de necesidades y barreras identificadas	Oficina de Atención al Ciudadano			x	x
2	Mejorar de la plataforma tecnológica	Actualizar el sistema actual o adquirir una nueva plataforma tecnológica que ofrezca funcionalidades más avanzadas para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Esto puede incluir características como seguimiento en tiempo real, generación de informes automáticos, notificaciones por correo electrónico y acceso en línea para los usuarios.														Plataforma tecnológica	Número de funcionalidades avanzadas implementadas / Total de funcionalidades avanzadas posibles x 100	Porcentaje de funcionalidades avanzadas implementadas	Dirección de tics				x
3	Desarrollar procesos y procedimientos	Diseñar procedimientos claros y protocolos estandarizados para la recepción, registro, seguimiento y resolución de quejas, sugerencias y reclamos. Estos procedimientos deben ser transparentes, eficientes y garantizar la confidencialidad de la información del ciudadano, incluir los procedimientos que promueven inclusión													Manual de proceso y procedimientos	(Número de procedimientos y protocolos implementados / Total de procedimientos y protocolos diseñados) x 100	Porcentaje de procedimientos y protocolos implementados	Oficina de Atención al Ciudadano			x	x	
4	Elaborar encuestas	Diseñar y llevar a cabo encuestas periódicas para recibir información sobre las necesidades, preferencias y opiniones de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.													Encuestas	Número de encuestas periódicas diseñadas y llevadas a cabo / Total de encuestas planificadas x 100	Porcentaje de encuestas periódicas diseñadas y llevadas a cabo	Oficina de Atención al Ciudadano			x	x	
5	Promover la participación ciudadana	Implementar estrategias para fomentar la participación activa de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos. Esto puede incluir la creación de espacios de diálogo y retroalimentación, encuestas de satisfacción y campañas de sensibilización sobre la importancia de presentar sugerencias y denuncias.													Informe	Número de estrategias implementadas / Total de estrategias diseñadas x 100	Porcentaje de estrategias implementadas	Oficina de Atención al Ciudadano			x	x	
14	Permitir el acceso a formularios de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PORSU) desde el menú de "Atención y servicios a la ciudadanía"	En la Página se encuentra habilitado el acceso a la realización de PORSU		x											Entrega de evidencia			Dirección de tics	x	x	x	x	
15	Permitir el acceso a herramientas o instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana, desde el menú de "Atención y servicios a la ciudadanía"	implementar encuesta de satisfacción			x										Evidencia de implementación en página web			Dirección de tics		x	x	x	
16	Permitir el acceso de la oferta institucional de información pública, desde el menú de "Atención y servicios a la ciudadanía"	que desde la página web se encuentre el link de acceso a trámites y servicios y consultas de acceso a información pública.							x						Evidencia de la existencia de todos los trámites y servicios dentro de la página web de la Alcaldía.			Dirección de tics			x	x	
17	Publicar y actualizar la información contenida en el "Menú Atención y Servicios a la ciudadanía", como parte del desarrollo anual de la estrategia de	colgar en el "Menú Atención y Servicios a la ciudadanía" la información más importante para los usuarios puedan tener acceso desde este medio.											x		Evidencia de la creación de dichos links dentro de la página web de la Alcaldía.			Dirección de tics				x	
18	Identificar necesidades y prioridades	Realizar una evaluación detallada de las necesidades y barreras que enfrentan las personas con discapacidad al acceder a los servicios de la entidad. Esto ayudará a identificar las áreas prioritarias donde se requiere inversión para mejorar la accesibilidad.							x						Informe						x	x	x
19	Mejorar la plataforma tecnológica	Actualizar el sistema actual o adquirir una nueva plataforma tecnológica que ofrezca funcionalidades más avanzadas para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Esto puede incluir características como seguimiento en tiempo real, generación de informes automáticos, notificaciones por correo electrónico y acceso en línea para los usuarios.												x	Plataforma tecnológica								
20	Desarrollar procesos y procedimientos	Diseñar procedimientos claros y protocolos estandarizados para la recepción, registro, seguimiento y resolución de quejas, sugerencias y reclamos. Estos procedimientos deben ser transparentes, eficientes y garantizar la confidencialidad de la información del ciudadano, incluir los procedimientos que promueven inclusión												x	Manual de proceso y procedimientos						x	x	x
21	Elaborar encuestas	Diseñar y llevar a cabo encuestas periódicas para recibir información sobre las necesidades, preferencias y opiniones de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.												x	Encuestas						x	x	x
22	Promover la participación ciudadana	Implementar estrategias para fomentar la participación activa de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos. Esto puede incluir la creación de espacios de diálogo y retroalimentación, encuestas de satisfacción y campañas de sensibilización sobre la importancia de presentar sugerencias y denuncias.												x	Informe								
23	Desarrollar aplicaciones móvil	Desarrollar una aplicación móvil donde los usuarios puedan realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias de manera rápida y sencilla. Esta aplicación podría tener funcionalidades adicionales como seguimiento en tiempo real del estado de las solicitudes, notificaciones automáticas y acceso a información relevante sobre los servicios de la entidad.												x	Aplicativo móvil								