

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSION 01
		FECHA: 26/11/2014
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 1 de 1

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA																			
SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	ENTREGABLE	DEPENDENCIA EJECUTORA	CRONOGRAMA												SEGUIMIENTO
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	4.1	Elaboración y presentación de informes ejecutivos al comité de Gestión y Desempeño, que le permita conocer el grado de avance y de gestión de atención al cliente.	Informes ejecutivos realizados	Tres informes ejecutivos realizados	a) actas de reunión b) Informes realizados	Gerencia													
	4.2	Promocionar el código de integridad	Campañas de promoción del código de integridad	2 campañas realizadas sobre promoción del código de integridad	Piezas de publicidad	Gerencia													
	4.4	Consolidar el equipo de atención al ciudadano en el IMDERTY	Equipo conformado con periodicidad de reunión	1 reunión trimestral del equipo de atención al ciudadano	Actas	Gerencia													
Fortalecimiento de los canales de atención	4.5	Realizar un diagnóstico de los instrumentos y herramientas que permiten garantizar la accesibilidad de las páginas web de las entidades de acuerdo con NTC 5854	Informes ejecutivos realizados	Un informe de diagnóstico realizado	Documento digital	Gerencia													
	4.6	Divulgar a través de los canales de comunicación los trámites del IMDERTY	Campañas de promoción y divulgación del trámite del IMDERTY	2 campañas realizadas sobre promoción y divulgación del trámite del IMDERTY	Piezas de publicidad	Gerencia													
	4.8	Conocer las expectativas y necesidades de los ciudadanos sobre los servicios que presta el IMDERTY	Realizar 3 encuestas en el año que permitan conocer las expectativas y necesidades de los ciudadanos sobre los servicios que presta el IMDERTY	3 encuestas sobre expectativas de los ciudadanos realizados	Página web Documento digital con informe de los foros	Gerencia													
Talento Humano	4.10	Realizar capacitaciones temáticas relacionadas con el mejoramiento al servicio al ciudadano	Capacitaciones en mejoramiento al servicio al ciudadano	Dos capacitaciones en mejoramiento al servicio al ciudadano	Listados de Asistencia Documentos de Apoyo	Gerencia													
	4.11	Realizar jornadas de orientación en materia de prevención disciplinaria.	Capacitaciones en prevención disciplinaria	Dos capacitaciones en prevención disciplinaria	Listados de Asistencia Documentos de Apoyo	Gerencia													
	4.12	Realizar capacitaciones de la ley 1712 de 2014	Capacitaciones en ley 1712	Dos capacitaciones en Ley 1712 de 2014	Listados de Asistencia Documentos de Apoyo	Gerencia													
	4.13	Realizar una jornada de sensibilización a los servidores y contratistas del IMDERTY, orientadas al conocimiento de la política de Seguridad digital y Privacidad de la información de Datos Abiertos disponibles por parte del IMDERTY	Capacitaciones en datos abiertos	Dos capacitaciones en prevención disciplinaria	Listados de Asistencia Documentos de Apoyo	Gerencia													
Normativo y Procedimental	4.15	Actualizar los documentos relacionados con conflicto de intereses, apertura de datos y políticas de atención de quejas de corrupción.	Documentos actualizados en el sentido de acoger las recomendaciones del Índice de Transparencia Bogotá	Documentos actualizados	Documentos digitales	Gerencia													
	4.16	Actualizar el protocolo de atención al ciudadano para incluir información acerca del tratamiento a las PQRS	Protocolo de atención al ciudadano actualizado	Protocolo actualizados	Documento digital	Gerencia													
Relacionamiento con el ciudadano	4.20	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto de la calidad y accesibilidad de los servicios que ofrece el IMDERTY.	Mediciones de percepción a los ciudadanos	2 Informes de percepción realizados	Documento digital	Gerencia													

