

PLAN DE ACCIÓN

Como es de su conocimiento, el Gobierno Nacional viene liderando la implementación de varias estrategias orientadas a impulsar el Buen Gobierno en todas las entidades de la administración pública nacional y territorial. En este sentido iniciativas como la Política Antitrámites, Gobierno en línea, Servicio al Ciudadano y la Política de Rendición de Cuentas, propenden porque la gestión pública sea cada vez más transparente, eficiente y participativa, y en esta medida lograr el mejoramiento continuo de la relación de los ciudadanos con el Estado.

Para dar cumplimiento a lo anterior, el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, y el Programa Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, han integrado esfuerzos para ofrecer a las alcaldías y gobernaciones de Colombia, una versión unificada de un Plan de Acción, que le permita a los mandatarios locales contar con una guía clara de las actividades que deberá implementar en su entidad para dar cumplimiento a las diferentes normativas y directrices que han sido diseñadas en el marco de la Política Nacional de Buen Gobierno y Eficiencia Administrativa.

Esta metodología de Plan de Acción, busca orientar a su entidad en la definición de actividades, plazos y responsables para la implementación de los lineamientos de la Política Antitrámites y Gobierno en línea, derivados de la Ley 962 de 2005, el Decreto 1151 de 2008 y el Decreto - Ley 19 de 2012; así mismo integra los lineamientos de Rendición de Cuentas establecidos en el documento Conpes 3654 de 2010, y los postulados del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano consagrados en el Decreto 2623 de 2009 y en el documento Conpes 3649 de 2010.

ENTIDAD

INICIO Seleccione el CÓDIGO DANE de su entidad

Código DANE: Nombre: Departamento:

Nivel: Fecha de diligenciamiento: Vigencia del Plan de Acción:

Sitio Web:

Líder Antitrámites: Cargo: Correo Electrónico: Tel:

Líder Gobierno en línea: Cargo: Correo Electrónico: Tel:

1. GOBIERNO EN LÍNEA [IR AL FORMULARIO](#) [Contáctenos](#)

2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES [IR AL FORMULARIO](#) [Contáctenos](#)

3. RENDICIÓN DE CUENTAS [IR AL FORMULARIO](#) [Contáctenos](#)

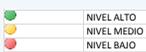
4. PLAN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO [IR AL FORMULARIO](#) [Contáctenos](#)

1. GOBIERNO EN LÍNEA

[VER DECRETO 1151 DE 2008](#)

[VER MANUAL GEL 1.0](#)

1.1. Diagnóstico (Semáforo)

FASE	Línea de Base		Meta Avance		
	Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2011		2012-I	2012-II	
Información	98,96	100	100	100	
Interacción	100,00	100	100	100	
Transacción	91,67	100	100	100	
Transformación	84,27	95	100	100	
Democracia	71,00	83	90	90	

1.2. Plan de Actividades - Responsables - Plazos

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA				
A. INFORMACIÓN MÍNIMA				
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	CUMPLE	1/01/2012	ING JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA TIC
Misión y visión	CUMPLE	1/01/2012	ING JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA TIC
Objetivos y funciones	CUMPLE	1/01/2012	ING JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA TIC
Organigrama	CUMPLE	1/01/2012	ING JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA TIC
Localización física	CUMPLE	1/01/2012	ING JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA TIC
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	CUMPLE	1/01/2012	ING JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA TIC
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	CUMPLE	1/01/2012	ING JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA TIC
Horarios y días de atención al público	CUMPLE	1/01/2012	ING JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA TIC
Directorio de funcionarios principales	CUMPLE	1/01/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO
Directorio de entidades	CUMPLE	1/01/2012	ING JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA TIC
Directorio de agremiaciones y asociaciones	NO CUMPLE	1/08/2012	OSCAR PANTOJA PALACIO	ASESOR - DESARROLLO ECONOMICO
Leyes / Ordenanzas / Acuerdos	CUMPLE	1/01/2012	CLAUDIA MOLINARES PALACIO	SECRETARIA EJECUTIVA
Decretos	CUMPLE	1/01/2012	CLAUDIA MOLINARES PALACIO	SECRETARIA EJECUTIVA
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general	CUMPLE	1/01/2012	CLAUDIA MOLINARES PALACIO	SECRETARIA EJECUTIVA
Presupuesto aprobado en ejercicio	CUMPLE	1/01/2012	RAFAEL MANCERA LLANOS	SECRETARIO DE HACIENDA
Información histórica de presupuestos	CUMPLE	1/01/2012	RAFAEL MANCERA LLANOS	SECRETARIO DE HACIENDA
Políticas, planes o líneas estratégicas	CUMPLE	1/01/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO
Programas y proyectos en ejecución	CUMPLE	1/01/2012	ING JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA TIC

Contacto con dependencia responsable	CUMPLE	1/01/2012	ING JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA TIC
Listado de trámites y servicios	CUMPLE	1/01/2012	ING JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA TIC
Información sobre la contratación	CUMPLE	1/01/2012	ING JUAN MANUEL MEZA BARRAZA / LEONARDO YARGAS HERNANDEZ	OFICINA JURIDICA Y TIC
Entes de control que vigilan a la entidad	CUMPLE	1/01/2012	ING JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Informes de Gestión	CUMPLE	1/01/2012	CLAUDIA MOLINARES PALACIO /KETTY QUIROZ	SECRETARIA EJECUTIVA / COMUNICACIONES
Metas e indicadores de gestión	NO CUMPLE	1/08/2012	ING. EDISON MASSA SAMPER	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Plan de Mejoramiento	CUMPLE	1/01/2012	ING. EDISON MASSA SAMPER	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Información para niños	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Preguntas y respuestas frecuentes	CUMPLE	1/01/2012	KETTY QUIROZ TROMP / ING JUAN MANUEL MEZA	COMUNICACIONES / TIC
Boletines y publicaciones	CUMPLE	1/01/2012	KETTY QUIROZ TROMP / ING JUAN MANUEL MEZA	COMUNICACIONES / TIC
Noticias	CUMPLE	1/01/2012	KETTY QUIROZ TROMP / ING JUAN MANUEL MEZA	COMUNICACIONES / TIC
Calendario de actividades	CUMPLE	1/01/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO
Glosario	CUMPLE	1/01/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO
Política de privacidad y condiciones de uso	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Política editorial y de actualización	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Oferta de empleos	CUMPLE	1/01/2012	OSCAR PANTOJA PALACIO	ASESOR - DESARROLLO ECONOMICO

B. ESTÁNDARES DE NAVEGACIÓN

Identidad visual	CUMPLE	1/01/2012	KETTY QUIROZ TROMP / ING JUAN MANUEL MEZA	COMUNICACIONES / TIC
Enlace al Portal del Estado Colombiano	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Fecha de la última actualización	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Número de Visitas	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
División de los contenidos	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Uso de colores	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Uso de marcos	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Manejo de vínculos	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Mapa del sitio	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Acceso a la página de inicio	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Acceso al menú principal	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Ruta de navegación	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Nombre de dominio	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Marcación y/o etiquetado	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Parpadeo	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Uso de navegadores	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC

FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. MECANISMOS DE INTERACCIÓN				
Servicios de información al ciudadano	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Mecanismo de búsqueda	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC

Encuestas de opinión	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Información en audio y/o video	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Servicios de atención en línea	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Mecanismos de participación	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Ayudas	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Avisos de confirmación	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
B. FORMULARIOS Y CONSULTAS				
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Consulta a bases de datos	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC
Certificaciones y constancias en línea	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JUFE OFICINA TIC

FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. UTILIDADES WEB				
Acceso vía móvil	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA TIC
Cobertura geográfica	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA TIC
Otros idiomas	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA TIC
Monitoreo del desempeño y uso	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA TIC
B. SISTEMAS TRANSVERSALES				
Contratación en línea	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA / LEONARDO VARGAS	JEFE OFICINA TIC / OFICINA JURIDICA
Uso de sistemas transversales	CUMPLE	1/01/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO
C. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA				
TRÁMITES EN LÍNEA	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA TIC
SERVICIOS EN LÍNEA	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA TIC
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA TIC
Plazos de respuesta	CUMPLE	1/01/2012	MANUEL GONZALEZ SOLANO	JEFE DE RELACIONES LABORALES
Estampado de tiempo	NO CUMPLE	1/08/2012	VENTANILLA UNICA	VENTANILLA UNICA
Pagos electrónicos	NO CUMPLE	1/08/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA / LEONARDO VARGAS / RAFAEL MANCERA LLANOS	TIC/ JURIDICIA / HACIENDA
Firma electrónica	CUMPLE	1/01/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO
Firma digital	CUMPLE	1/01/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO
Medición de la satisfacción de los usuarios	CUMPLE	1/01/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	NO CUMPLE	1/10/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO
Política de seguridad	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA	TIC

FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. CADENAS DE TRÁMITES E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN				
Cadena de trámites optimizada	CUMPLE	1/01/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO
Proveer y/o consumir servicios de intercambio de información	CUMPLE	1/01/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	CUMPLE	1/01/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO
Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional	CUMPLE	1/01/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	CUMPLE	1/01/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO
B. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO				
Implementación de múltiples canales	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA	OFICINA DE TIC
Seguimiento al uso de múltiples canales	CUMPLE	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA	OFICINA DE TIC

Conformar un equipo líder del proceso que se encargue de definir y coordinar la estrategia institucional para la rendición de cuentas a la ciudadanía.	30/07/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO
Capacitación al equipo líder institucional sobre el proceso de rendición de cuentas.	30/07/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO
Formar la actitud para la rendición de cuentas a la ciudadanía en los funcionarios de la entidad mediante acciones de sensibilización.	30/07/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO

PASO 2. GENERACIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA Y VISIBILIDAD			
ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Identificar y priorizar la información para la rendición de cuentas con base en indicadores de resultado, eficacia y eficiencia y en la consulta a la ciudadanía.	30/07/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO
Obtener la información utilizando formatos estándar.	30/07/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO
Preparar la Información Pública en Lenguaje Ciudadano.	30/07/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO
Visibilizar la información a través del plan de comunicaciones.	30/07/2012	TODOS	SECRETARIOS DE DESPACHO

PASO 3. MOVILIZACIÓN CIUDADANA			
ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Identificar grupos poblacionales, actores y grupos de interés para definir interlocutores.	30/10/2012	OSCAR PANTOJA	ASESOR - DESARROLLO ECONOMICO
Elaborar directorios de organizaciones sociales y actores, grupos de interés.	30/10/2012	OSCAR PANTOJA	ASESOR - DESARROLLO ECONOMICO
Adoptar estrategias para incentivar la participación de los grupos poblacionales, actores y organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas.	30/10/2012	OSCAR PANTOJA	ASESOR - DESARROLLO ECONOMICO
Consultar los temas de mayor interés para la ciudadanía.	30/10/2012	OSCAR PANTOJA	ASESOR - DESARROLLO ECONOMICO

PASO 4. DIÁLOGO CON LA CIUDADANÍA			
ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Definir con la ciudadanía los espacios, canales y momentos más adecuados para dialogar.	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA DE TIC
Seleccionar y divulgar la metodología y canales para promover el diálogo en las jornadas de rendición de cuentas.	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA DE TIC
Convocar a la ciudadanía o atender peticiones ciudadanas para el diálogo.	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA DE TIC
Diseñar la agenda de las jornadas de diálogo y preparar la logística de eventos.	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA DE TIC
Alistar la información para entregar a la ciudadanía.	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA DE TIC
Jornadas de diálogo, participativas e interactivas.	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA DE TIC
Evaluar las jornadas de diálogo y divulgar las Actas de las jornadas de diálogo.	1/01/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA DE TIC

PASO 5. VALORACIÓN Y CONSOLIDACIÓN			
ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Recopilar, sistematizar y analizar periódicamente las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas.	30/10/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA DE TIC
Revisar y ajustar la planeación institucional: Metas misionales y planes de mejoramiento.	30/10/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA DE TIC
Canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante organismos competentes.	30/10/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA DE TIC
Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora.	30/10/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA DE TIC
Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos.	30/10/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA DE TIC
Evaluar el proceso de rendición pública de cuentas e identificar lecciones aprendidas.	30/10/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA DE TIC
Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas.	30/10/2012	ING. JUAN MANUEL MEZA BARRAZA	JEFE OFICINA DE TIC

4. PLAN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - DNP

VER INSTRUCTIVO

Estrategia	Requerimiento	¿Cumple actualmente con el requerimiento?		Indique las actividades propuestas	Dependencia responsable
		Si	No		
Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos	Poner en funcionamiento la oficina o ventanilla única para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos que impliquen la presencia del ciudadano. (Decreto 1122 de 1999 - artículos 13 y 31)		X	Implementar ventanilla única	DESPACHO ALCALDE / TIC / HACIENDA / JURIDICA
	Poner en funcionamiento línea telefónica de forma permanente para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas por parte de la ciudadanía. (Decreto 1122 de 1999 - artículo 31)	X			
	Elaborar informes trimestrales de quejas y reclamos con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el uso de los recursos y hacer más participativa la gestión pública (Ley 190 de 1995 - artículo 54, Decreto 2232 de 1995 - artículo 9)		X	Elaborar informes trimestrales sobre quejas y reclamos	TIC / CONTROL INTERNO
Información (Ley 1437 de 2011 - artículos 7 y 8) <i>Las entidades ponen a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:</i>	- Los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos;	X			
	- Procedimientos, trámites, servicios de la entidad	X			
	- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos		X	Informar requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	
	- Horarios de atención y ubicación de los puntos de atención	X			
	- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo		X	Informar dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo	
Realizar mediciones sobre la percepción (satisfacción) del ciudadano respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma técnica de calidad en la gestión pública. (Ley 872 de 2003, NTCGP 1000:2009, Capítulo 8.2)		X	Medir satisfacción del ciudadano		

Canales de atención	Disponer de un sistema de turnos que permita la atención ordenada y prioritaria de los requerimientos de los ciudadanos. (Ley 1437 de 2011 - artículo 7)	X	Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada	OFICINA DE TIC
	Contar con puertas de acceso que abran hacia el exterior o en ambos sentidos. (Decreto 1538 de 2005 - artículo 9)	X	Adecuar las puertas principales de acceso a las oficinas	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Atención Prioritaria	Permitir el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento. (Decreto 1538 de 2009 - artículo 9)	X	Permitir el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias	RELACIONES LABORALES
	Disponer de por lo menos un servicio sanitario accesible para los ciudadanos. (Decreto 1538 de 2009 - artículo 9)	X	Adecuar un servicio sanitario accesible	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
	Garantizar la atención presencial al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, distribuidas en horarios que satisfagan las necesidades del servicio. (Ley 1437 de 2011 - artículo 7)	X	Garantiza la atención personal al público durante 40 horas a la semana	OFICINA DE RELACIONES LABORALES
	Garantizar la atención en sus puntos presenciales de todas las personas que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención. (Ley 1437 de 2011 - artículo 7)	X	Garantizar la atención de todas las personas que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención	RELACIONES LABORALES
	Dar prelación a la atención presencial a las personas en situación de discapacidad. (Decreto 1122 - artículo 11)	X	Garantizar prelación a la atención personal a las personas en situación de discapacidad	RELACIONES LABORALES
	Proveer ascensores, o rampas con las especificaciones técnicas para puntos presenciales con múltiples niveles. (Ley 361 de 1997 - artículo 53)	X	Adecuar rampas con especificaciones técnicas	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL
Cualificación de los servidores públicos	Capacitar permanentemente a los servidores públicos encargados de la orientación y atención al ciudadano. (Ley 1437 de 2011 - artículo 9, Ley 734 de 2002 - artículo 33)	X	Capacitar a servidores públicos en materia de servicio al ciudadano	OFICINA DE RELACIONES LABORALES