

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:	08634	Nombre:	SABANAGRANDE	Departamento:	ATLÁNTICO
Nivel:	TERRITORIAL	Fecha de diligenciamiento:	25 de junio de 2012	Vigencia del Plan de Acción:	
Sitio Web	http://www.sabanagrande-atlantico.gov.co				
Lider Antitrámites:		Cargo:		Correo Electrónico:	
Lider Gobierno en línea:	LUIS GABRIEL ESCORCIA	Cargo:	COORDINADOR DE SISTEMAS	Correo Electrónico:	sistemas@sabanagrande-atlantico.gov.co
				Tel:	8791370

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 2.0](#)

1.1. Diagnóstico (Semáforo)

FASE	Linea de Base		Meta Avance	
	Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2011		2012-I	2012-II
Información	84,38			
Interacción	80,22			
Transacción	14,58			
Transformación	56,18			
Democracia	5,00			

●	NIVEL ALTO
●	NIVEL MEDIO
●	NIVEL BAJO

1.2. Plan de Actividades - Responsables - Plazos

FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
<i>A. INFORMACIÓN MÍNIMA</i>				
Información básica en el Portal del Estado Colombiano	Actualizar el nombre del representante legal	31/07/2012	LUIS GABRIEL ESCORCIA	COORDINADOR DE SISTEMAS
Misión y visión	Cumple (actualizar)	31/12/2011	LUIS GABRIEL ESCORCIA	COORDINADOR DE SISTEMAS
Objetivos y funciones	Cumple	31/12/2011		
Organigrama	Cumple	31/12/2011		
Localización física	Cumple	31/12/2011		
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	Cumple	31/12/2011		
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	Cumple	31/12/2011		
Horarios y días de atención al público	Cumple	31/12/2011		
Directorio de funcionarios principales	Cumple	31/12/2011		
Directorio de entidades	Cumple	31/12/2011		
Directorio de agremiaciones y asociaciones	Existe en link pero esta sin datos. Hay que publicar el directorio de las Juntas de Acciones Comunales del Municipio	31/12/2012	LUIS GABREL ESCORCIA	COORDINADOR DE SISTEMAS
Leyes / Ordenanzas / Acuerdos	Cumple	31/12/2011		
Decretos	Cumple	31/12/2011		
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general	Cumple	31/12/2011		
Presupuesto aprobado en ejercicio	Cumple	31/12/2011		
Información histórica de presupuestos	Cumple	31/12/2011		
Políticas, planes o líneas estratégicas	Cumple	31/12/2011		
Programas y proyectos en ejecución	Cumple	31/12/2011		

Contacto con dependencia responsable	Cumple	31/12/2011		
Listado de trámites y servicios	Cumple	31/12/2011		
Información sobre la contratación	Cumple	31/12/2011		
Entes de control que vigilan a la entidad	Cumple	31/12/2011		
Informes de Gestión	Cumple	31/12/2011		
Metas e indicadores de gestión	Cumple	31/12/2011		
Plan de Mejoramiento	Se deben publicar los informes remitidos a la Contraloría sobre el Plan de Mejoramiento para la vigencia.	31/12/2012	LUIS GABRIEL ESCORCIA	COORDINADOR DE SISTEMAS
Información para niños	El municipio cargará la Información dirigida para los niños sobre la alcaldía y sus actividades, de manera didáctica y en una interfaz interactiva.	31/12/2012	LUIS DE LA ROSA CARRILLO	DISEÑADOR GRAFICO
Preguntas y respuestas frecuentes	Cumple	31/12/2011		
Boletines y publicaciones	Cumple	31/12/2011		
Noticias	Cumple	31/12/2011		
Calendario de actividades	Cumple	31/12/2011		
Glosario	Publicar un glosario que contenga los términos que usa la alcaldía de Sabanagrande como ente territorial.	31/12/2012	LUIS GABRIEL ESCORCIA	COORDINADOR DE SISTEMAS
Política de privacidad y condiciones de uso	Cumple	31/12/2011		
Política editorial y de actualización	Cumple	31/12/2011		
Oferta de empleos	El municipio de Sabanagrande publicará las ofertas de empleo trimestralmente	31/12/2012	LUIS GABRIEL ESCORCIA	COORDINADOR DE SISTEMAS
B. ESTÁNDARES DE NAVEGACIÓN				
Identidad visual	Cumple	31/12/2011		
Enlace al Portal del Estado Colombiano	Cumple	31/12/2011		
Fecha de la última actualización	Cumple	31/12/2011		

Número de Visitas	Cumple	31/12/2011		
División de los contenidos	Cumple	31/12/2011		
Uso de colores	Cumple	31/12/2011		
Uso de marcos	Cumple	31/12/2011		
Manejo de vínculos	Cumple	31/12/2011		
Mapa del sitio	Cumple	31/12/2011		
Acceso a la página de inicio	Cumple	31/12/2011		
Acceso al menú principal	Cumple	31/12/2011		
Ruta de navegación	Cumple	31/12/2011		
Nombre de dominio	Cumple	31/12/2011		
Marcación y/o etiquetado	Se realizaran diseños propios de imágenes y videos con sus respectivas etiquetas, y se publicaran en el sitio WEB del municipio.	31/12/2012	LUIS DE LA ROSA CARRILLO	DISEÑADOR GRAFICO
Parpadeo	Cumple	31/12/2011		
Uso de navegadores	Cumple	31/12/2011		

FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. MECANISMOS DE INTERACCIÓN				
Servicios de información al ciudadano	Se publicará el listado de servicios ofrecidos por el municipio de Sabanagrande	12-31-2012	LUIS GABRIEL ESCORCIA	COORDINADOR DE SISTEMAS
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	Cumple	12-31-2012	LUIS GABRIEL ESCORCIA	COORDINADOR DE SISTEMAS
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	Cumple			
Mecanismo de búsqueda	Cumple			
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	Cumple			

Encuestas de opinión	Cumple			
Información en audio y/o video	Cumple			
Servicios de atención en línea	Cumple			
Mecanismos de participación	Se habilitarán los foros de discusión en la página web, redes sociales y se publicarán los resultados.	12-31-2012	LUIS GABRIEL ESCORCIA	COORDINADOR DE SISTEMAS
Ayudas	Se desarrollaran tutoriales de ayuda para el uso de trámites y servicios ofrecidos por el municipio de Sabanagrande	31/12/2012	LUIS GABRIEL ESCORCIA	COORDINADOR DE SISTEMAS
Avisos de confirmación	Cumple	31/12/2011		

B. FORMULARIOS Y CONSULTAS

Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	Se publicarán todos los formularios de los trámites y servicios ofrecidos por el municipio de Sabanagrande	31/12/2012	LUIS GABRIEL ESCORCIA	COORDINADOR DE SISTEMAS
Consulta a bases de datos	Cumple	31/12/2011		
Certificaciones y constancias en línea	Cumple	31/12/2011		

FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. UTILIDADES WEB				
Acceso vía móvil	Cumple	31/12/2011		
Cobertura geográfica	Se realizará un en línea sobre la ubicación geografica del Municipio de Sabanagrande	31/12/2012	YENERIS MARENCO BERDEJO	SECRETARIA DE PLANEACION
Otros idiomas	Cumple	31/12/2012		
Monitoreo del desempeño y uso	Se gestionará con la gobernación para implementar un mecanismo para monitorear el desempeño y uso del sitio Web.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
B. SISTEMAS TRANSVERSALES				
Contratación en línea	Cumple	31/12/2011		
Uso de sistemas transversales	Cumple	31/12/2011		
C. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA				
TRÁMITES EN LÍNEA	Se implementaran los trámites en línea mediante la herramienta METALOGO	31/12/2012	NESTOR GIOVANETTI CASALINS	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO

SERVICIOS EN LÍNEA	Se implementaran los servicios en línea mediante la herramienta METALOGO	31/12/2012	NESTOR GIOVANETTI CASALINS	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	Se implementaran la consulta de los tramites mediante la herramienta METALOGO	31/12/2012	NESTOR GIOVANETTI CASALINS	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO
Plazos de respuesta	Se fijaran los plazos de respuesta mediante la herramienta METALOGO	31/12/2012	NESTOR GIOVANETTI CASALINS	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO
Estampado de tiempo	Se fijará la fecha y hora del trámite y servicio mediante la herramienta METALOGO	31/12/2012	NESTOR GIOVANETTI CASALINS	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO
Pagos electrónicos	Se habilitarán mecanismos para el pago en línea, cuando los trámites o servicios así lo requieran.	31/12/2012	NESTOR GIOVANETTI CASALINS	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO
Firma electrónica	Se habilitarán la firma electrónica en los resultados de los trámites o servicios generados por el municipio.	31/12/2012	NESTOR GIOVANETTI CASALINS	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO
Firma digital	Adquisición de la firma digital, y puesta en funcionamiento para los trámites y servicios.	31/12/2012	NESTOR GIOVANETTI CASALINS	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO
Medición de la satisfacción de los usuarios	Se habilitarán canales para medir la satisfacción de los usuarios que utilizan los tramites y servicios ofrecidos por el municipio de Sabanagrande	31/12/2012	NESTOR GIOVANETTI CASALINS	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	Se habilitarán mecanismos electrónico para generar estadísticas sobre el uso de los trámites y servicios en línea.	31/12/2012	NESTOR GIOVANETTI CASALINS	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO
Política de seguridad	Se implementarán políticas de seguridad que incluyan: uso de registro de usuarios, gestión de sesiones seguras.	31/12/2012	NESTOR GIOVANETTI CASALINS	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO

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	Líderar o participar en la optimización de al menos una cadena de trámites	31/12/2012	OSVALDO BARRIOS DE LA CRUZ	SECRETARIO DE HACIENDA
Proveer y/o consumir servicios de intercambio de información	Ofrecer servicios de intercambio de información relacionados con al menos una cadena de trámites optimizada	31/12/2012	OSVALDO BARRIOS DE LA CRUZ	SECRETARIO DE HACIENDA
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	Los servicios de intercambio de información, formularios, sistemas de información y bases de datos que se implementen deben ser desarrollados utilizando el lenguaje común para el intercambio de información	31/12/2012	OSVALDO BARRIOS DE LA CRUZ	SECRETARIO DE HACIENDA
Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional	Cumple	31/12/2011		
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	Cumple	31/12/2011		
B. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO				
Implementación de múltiples canales	Caracterizar a sus clientes para decidir cuáles canales electrónicos son los más apropiados para la provisión de información, trámites, servicios, participación y democracia por medios electrónicos	31/12/2012	LUIS GABRIEL ESCORCIA	COORDINADOR DE SISTEMAS
Seguimiento al uso de múltiples canales	Evaluar los tiempos efectivos de respuesta a los usuarios por los diversos canales que se usan	31/12/2012	LUIS GABRIEL ESCORCIA	COORDINADOR DE SISTEMAS

Personalización	Definir los tipos y niveles de personalización de acuerdo con las características de sus usuarios.	31/12/2012	LUIS GABRIEL ESCORCIA	COORDINADOR DE SISTEMAS
Accesibilidad Web	Cumplir con la prioridad Doble A (AA) establecida por la Web Accessibility Iniciativa (WAI) de la W3C para las guías (WCAG) versión 2.0. para el sitio web del municipio de Sabanagrande	31/12/2012	LUIS GABRIEL ESCORCIA	COORDINADOR DE SISTEMAS
Incentivos y/o estímulos	Generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en línea por parte de los ciudadanos, empresas y la entidad misma.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Ventanillas únicas virtuales	Liderar o participar en una Ventanilla Única Virtual, que ofrezca trámites y servicios al ciudadano	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
C. GENERACIÓN DE CAPACIDADES				
Formación en Gobierno en línea	Desarrollar capacitaciones para la comunidad en general sobre de Gobierno en línea. ...	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Formación en temas relacionados con el Gobierno en línea	Desarrollar capacitaciones para los servidores públicos sobre : optimización de procesos, el servicio al ciudadano, la gestión del cambio, sistema electrónico para la contratación pública.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL

FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS				
Convocatoria para la participación por medios electrónicos	Realizar convocatoria a la población para que participen y hagan uso de los medios electrónicos.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Participación en línea	Habilitar espacios virtuales donde los ciudadanos puedan participar de manera activa en la discusión de temas concernientes a su gestión y de interés para los ciudadanos, las empresas o los servidores públicos	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Proyectos de normatividad	Publicar todos aquellos proyectos de normatividad que se estén tramitando y deben habilitar algún mecanismo a través del cual se puedan recibir comentarios de los interesados, antes de publicar el texto definitivo	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Redes sociales	Cumple	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Resultados de la participación por medios electrónicos	Cumple	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Integración del Gobierno en línea a la política sectorial	Cumple	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Incentivos para la participación por medios electrónicos	Habilitar incentivos para que los ciudadanos puedan participar en los espacios electrónicos habilitados	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
B. DEMOCRACIA EN LÍNEA				
Convocatoria para la Democracia en línea	Publicar los objetivos de dichos espacios a implementar, las condiciones para participar, los tiempos de respuesta a las participaciones y las decisiones que se buscan tomar...	31/12/2012	LUIS GABRIEL ESCORCIA	COORDINADOR DE SISTEMAS
Discusión y consulta en línea	Disponer de mecanismos (tales como foros en línea, listas de correo, salas de conversación, blogs o redes sociales) a través de los cuales los ciudadanos o los grupos de interés participen de manera activa	31/12/2012	LUIS GABRIEL ESCORCIA	COORDINADOR DE SISTEMAS
Propuestas en línea	Habilitar espacios virtuales para que los ciudadanos, empresarios y servidores públicos plenamente identificados, puedan realizar propuestas para la gestión de la entidad	31/12/2012	LUIS GABRIEL ESCORCIA	COORDINADOR DE SISTEMAS
Seguimiento en línea a la democracia electrónica	Habilitar espacios virtuales interactivos donde la ciudadanía en general pueda hacer seguimiento al proceso de construcción de políticas, planes o programas y a la toma de decisiones	31/12/2012	LUIS GABRIEL ESCORCIA	COORDINADOR DE SISTEMAS

Formar la actitud para la rendición de cuentas a la ciudadanía en los funcionarios de la entidad mediante acciones de sensibilización.	30/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
--	------------	----------------------------	-------------------

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.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Obtener la Información utilizando formatos estándar.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Preparar la Información Pública en Lenguaje Ciudadano.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Visibilizar la información a través del plan de comunicaciones.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL

PASO 3. MOVILIZACIÓN CIUDADANA

ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Identificar grupos poblacionales, actores y grupos de interés para definir interlocutores.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Elaborar directorios de organizaciones sociales y actores, grupos de interés.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Adoptar estrategias para incentivar la participación de los grupos poblacionales, actores y organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Consultar los temas de mayor interés para la ciudadanía.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL

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.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Seleccionar y divulgar la metodología y canales para promover el diálogo en las jornadas de rendición de cuentas.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Convocar a la ciudadanía o atender peticiones ciudadanas para el diálogo.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Diseñar la agenda de las jornadas de diálogo y preparar la logística de eventos.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Alistar la información para entregar a la ciudadanía.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Jornadas de diálogo, participativas e interactivas.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Evaluar las jornadas de diálogo y divulgar las Actas de las jornadas de diálogo.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL

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.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Revisar y ajustar la planeación institucional: Metas misionales y planes de mejoramiento.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL

Canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante organismos competentes.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Evaluar el proceso de rendición pública de cuentas e identificar lecciones aprendidas.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL
Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas.	31/12/2012	GUSTAVO DE LA ROSA BERDEJO	ALCALDE MUNICIPAL

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			SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO
	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			SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO
	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		Se presentará un informe trimestral de las diferentes quejas y reclamos presentadas mediante la página web, llamadas telefónicas y redes sociales
Información <i>(Ley 1437 de 2011 - artículos 7 y 8)</i> <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	Divulgar a través de la página web los derechos de los usuarios y los medios de uso.	
	- Procedimientos, trámites, servicios de la entidad		X	Publicar información respecto a los procedimientos, trámites y servicios	
	- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos		X	Informar acerca de como los usuarios pueden cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	
	- Horarios de atención y ubicación de los puntos de atención	X			SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO
	- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo	X			SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO
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		Realizar informes trimestrales sobre la satisfacción de los usuarios con la gestión pública	SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO
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 digiturnos para la atención de la ciudadanía	SECRETARIA DE PLANEACION

atencion	Contar con puertas de acceso que abran hacia el exterior o en ambos sentidos. (Decreto 1538 de 2005 - artículo 9)	X			SECRETARIA DE PLANEACION
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	se deben adecuar y/ o remodelar las instalaciones físicas de la alcaldía para garantizar las formas de acceso a las personas discapacitadas	SECRETARIA DE PLANEACION
	Disponer de por lo menos un servicio sanitario accesible para los ciudadanos. (Decreto 1538 de 2009 - artículo 9)	X			SECRETARIA DE PLANEACION
	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			SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO
	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			SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO
	Dar prelación a la atención presencial a las personas en situación de discapacidad. (Decreto 1122 - artículo 11)	X			SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO
	Proveer ascensores, o rampas con las especificaciones técnicas para puntos presenciales con múltiples niveles. (Ley 361 de 1997 - artículo 53)		X	se deben adecuar y/ o remodelar las instalaciones físicas de la alcaldía para garantizar las formas de acceso a las personas discapacitadas. Adecuar rampas de acceso al segundo piso para personas en situación de discapacidad.	SECRETARIA DE PLANEACION
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			SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO