

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 2.0](#)

1.1. Diagnóstico (Semáforo)

FASE	Línea de Base		Meta Avance										
	Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2011		2012-I	2012-II									
Información	●	88.54	●	90	●	100	<table border="1"> <tr><td>●</td><td>NIVEL ALTO</td></tr> <tr><td>●</td><td>NIVEL MEDIO</td></tr> <tr><td>●</td><td>NIVEL BAJO</td></tr> </table>	●	NIVEL ALTO	●	NIVEL MEDIO	●	NIVEL BAJO
●	NIVEL ALTO												
●	NIVEL MEDIO												
●	NIVEL BAJO												
Interacción	●	63.74	●	70	●	85							
Transacción	●	83.33	●	90	●	95							
Transformación		ND											
Democracia		ND											

1.2. Plan de Actividades - Responsables - Plazos

FASE DE INFORMACIÓN EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. INFORMACIÓN MÍNIMA				

Información básica en el Portal del Estado Colombiano	1. Revisar ítem a ítem los criterios sin cumplir para diligenciarlos debidamente. 2. Establecer acciones de comunicación entre las diferentes secretarías para obtener la información actualizada y subirla al portal constantemente.	30/08/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Misión y visión	Actualizar la Visión con el nuevo Plan de Desarrollo después de su aprobación.	8/06/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Objetivos y funciones	Revisión del contenido y en caso que el Municipio haga Reorganización Administrativa se procederá Actualizar	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Organigrama	Esta publicado graficamente y se procedera a revisarlo para que sea mas dinámico.	30/08/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Localización física	Esta publicado y se procedera actualizarlo cuando las politicas de la Entidad lo modifique.	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	Esta publicado y se procedera actualizarlo cuando las politicas de la Entidad lo modifique. Esta en proceso de solicitud la línea gratuita 018000	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	Esta publicado y se procedera actualizarlo cuando las politicas de la Entidad lo modifique.	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Horarios y días de atención al público	Esta publicado y se procedera actualizarlo cuando las politicas de la Entidad lo modifique.	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Directorio de funcionarios principales	Esta publicado y se procedera actualizarlo cuando las politicas de la Entidad lo modifique.	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Directorio de entidades	Esta publicado y se procedera actualizarlo cuando las politicas de la Entidad lo modifique.	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Directorio de agremiaciones y asociaciones	Se realizara el respectivo levantamiento y se procederá a publicarlo.	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Leyes / Ordenanzas / Acuerdos	Esta publicado y se esta actualizando constantemenete	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Decretos	Esta publicado y se esta actualizando constantemenete	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general	Esta publicado y se esta actualizando constantemenete	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Presupuesto aprobado en ejercicio	Públicado y se estará actualizando las novedades que se puedan presentar al mismo.	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Información histórica de presupuestos	Públicado y se estará organizando para mayor facilidad de consulta.	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Políticas, planes o líneas estratégicas	Esta publicado y se procedera actualizarlo cuando las politicas de la Entidad lo modifique.	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Programas y proyectos en ejecución	Esta publicado y se esta actualizando constantemenete	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Contacto con dependencia responsable	Una vez aprobado el Plan de Desarrollo, se procedera a registrar cada programa y proyecto.	30/06/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Listado de trámites y servicios	Esta publicado y la meta es colocar 5 trámites en línea	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Información sobre la contratación	Se continuará realizando la actualización, ya que es un proceso continuo.	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster

Entes de control que vigilan a la entidad	Esta publicado y en caso de alguna modificación se realizara durante cada vigencia	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Informes de Gestión	Se recopilara información de este tema y se publicara, adicionalmente se publicara los informes que se realicen en cada vigencia	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Metas e indicadores de gestión	Se recopilara información de este tema y se actualizará continuamente.	30/09/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Plan de Mejoramiento	Se recopilara información de este tema y si existe se publicarán.	30/09/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Información para niños	Se esta diseñando un Micromundo Interactivo para los niños y cumplir con este requerimiento	30/06/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Preguntas y respuestas frecuentes	Esta publicado y se actualizará su contenido de acuerdo a las preguntas que haga la comunidad	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Boletines y publicaciones	Se esta ajustando la politica editorial y de comunicaciones y una vez lista se empezará a publicar dichos boletines	30/08/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Noticias	Esta publicado y se esta actualizando constantemenete	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Calendario de actividades	Esta publicado y se esta actualizando constantemenete	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Glosario	Esta publicado y se actualizará su contenido	30/08/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Política de privacidad y condiciones de uso	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Política editorial y de actualización	Se esta ajustando la politica editorial y de comunicaciones	30/08/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Oferta de empleos	Se recopilara información de este tema y se actualizará continuamente.	30/06/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
B. ESTÁNDARES DE NAVEGACIÓN				
Identidad visual	1. Si cumple y se esta acualizando de acuerdo al nuevo Plan de Desarrollo. ...	10/06/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Enlace al Portal del Estado Colombiano	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Fecha de la última actualización	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Número de Visitas	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
División de los contenidos	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Uso de colores	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Uso de marcos	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster

Manejo de vínculos	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Mapa del sitio	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Acceso a la página de inicio	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Acceso al menú principal	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Ruta de navegación	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Nombre de dominio	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Marcación y/o etiquetado	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Parpadeo	Se tendra en cuenta para aplicar donde se requiera	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Uso de navegadores	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster

FASE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
<i>A. MECANISMOS DE INTERACCIÓN</i>				
Servicios de información al ciudadano	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Mecanismo de búsqueda	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Encuestas de opinión	Se esta evaluando la posibilidad de hacer encuestas mas completas y no con una sola pregunta.	30/06/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Información en audio y/o video	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Servicios de atención en línea	Se Implementaran el chat, los dias viernes para socializar temas de interes con la ciudadanía y seguiremos con el proceso.	30/08/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Mecanismos de participación	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Ayudas	Se realizará la respectiva ayuda interactiva en linea cuando se coloquen los trámites y servicios en linea.	30/08/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster

Avisos de confirmación	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
B. FORMULARIOS Y CONSULTAS				
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	1. Una vez se implementen los trámites en línea se procederá a diseñar y colocar los respectivos formularios según se requiera.	30/08/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Consulta a bases de datos	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Certificaciones y constancias en línea	Se están realizando los respectivos ajustes para el acceso a la información	30/08/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster

FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. UTILIDADES WEB				
Acceso vía móvil	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Cobertura geográfica	se está realizando las respectivas acciones y levantamiento de la información para conectarnos con el SIG -OT del IGAC	30/12/2012	Ruth Patricia Mendoza Acosta	Responsable SIG
Otros idiomas	Se está realizando las respectivas acciones evaluando el tema para su respectiva aplicación.	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Monitoreo del desempeño y uso	Si cumple	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
B. SISTEMAS TRANSVERSALES				
Contratación en línea	Se está realizando la contratación en el portal SECOP, el cual está enlazado con el portal web Municipal	30/12/2012	Kinyer Molano Alvarez	Profesional Contratado
Uso de sistemas transversales	se continuará realizando con CHIP y SECOP y la meta es enlazarlos con 2 más	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
C. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA				
TRÁMITES EN LÍNEA	se implementarán los siguientes trámites en línea: Impuesto Predial, Industria y Comercio.	30/12/2012	Martha Patricia Calderón Fernandez	Profesional Universitario
SERVICIOS EN LÍNEA	se implementarán los siguientes servicios en línea: Paz y Salvo de Industria y Comercio, Paz y Salvo de Impuesto Predial y certificación de contratos realizados.	30/12/2012	Martha Patricia Calderón Fernandez	Profesional Universitario
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	Se habilita una vez se implementen los trámites y servicios en línea.	30/12/2012	Martha Patricia Calderón Fernandez	Profesional Universitario
Plazos de respuesta	Se habilita una vez se implementen los trámites y servicios en línea.	30/12/2012	Martha Patricia Calderón Fernandez	Profesional Universitario
Estampado de tiempo	Se está realizando el respectivo trámite con la Entidad Bancaria para la activación del botón PSE.	30/12/2012	Martha Patricia Calderón Fernandez	Profesional Universitario
Pagos electrónicos	Se está realizando el respectivo trámite con la Entidad Bancaria para la activación del botón PSE.	30/12/2012	Martha Patricia Calderón Fernandez	Profesional Universitario
Firma electrónica	Se adquirió firma electrónica para el Alcalde Municipal y se está tramitando la de la Secretaría de Hacienda	30/12/2012	Martha Patricia Calderón Fernandez	Profesional Universitario

Firma digital	Se adquirió firma electrónica para el Alcalde Municipal y se está tramitando la de la Secretaría de Hacienda	30/12/2012	Martha Patricia Calderón Fernandez	Profesional Universitario
Medición de la satisfacción de los usuarios	Se realizará a través de encuestas una vez realice una transacción	30/12/2012	Martha Patricia Calderón Fernandez	Profesional Universitario
Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	se realizará las respectivas acciones para dar cumplimiento a este criterio	30/12/2012	Martha Patricia Calderón Fernandez	Profesional Universitario
Política de seguridad	se realizará las respectivas acciones para dar cumplimiento a este criterio	30/12/2012	Martha Patricia Calderón Fernandez	Profesional Universitario

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	Se realizará el proceso de identificación	30/12/2012	Martha Patricia Calderón Fernandez	Profesional Universitario
Proveer y/o consumir servicios de intercambio de información	Se habilitará una vez se implemente la cadena de trámites	30/12/2012	Martha Patricia Calderón Fernandez	Profesional Universitario
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	Se habilitará una vez se implemente la cadena de trámites	30/12/2012	Martha Patricia Calderón Fernandez	Profesional Universitario
Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional	Se habilitará una vez se implemente la cadena de trámites	30/12/2012	Martha Patricia Calderón Fernandez	Profesional Universitario
Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano	No Aplica			
B. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO				
Implementación de múltiples canales	Se realizarán campañas de radio, televisión y video para el uso de gobierno electrónico	30/12/2012	Andrea Carolina Jarro Perez	Secretaria General
Seguimiento al uso de múltiples canales	Se hará el respectivo seguimiento una vez este implementado	30/12/2012	Andrea Carolina Jarro Perez	Secretaria General
Personalización		30/12/2012	Andrea Carolina Jarro Perez	Secretaria General
Accesibilidad Web		30/12/2012	Andrea Carolina Jarro Perez	Secretaria General
Incentivos y/o estímulos	Se habilita una vez se implementen los trámites y servicios en línea.	30/12/2012	Andrea Carolina Jarro Perez	Secretaria General
Ventanillas únicas virtuales	Se habilita si se requiere una vez se implementen los trámites y servicios en línea.	30/12/2012	Andrea Carolina Jarro Perez	Secretaria General
C. GENERACIÓN DE CAPACIDADES				
Formación en Gobierno en línea	Se continuará realizando capacitación para certificar ciudadanos digitales.	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster
Formación en temas relacionados con el Gobierno en línea	se realizará las respectivas acciones para dar cumplimiento a este criterio	30/12/2012	Morelia Carreño Medina	Webmaster

FASE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA

CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
A. PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS				

Elaborar directorios de organizaciones sociales y actores, grupos de interés.	15/11/2012	SECRETARIA DE GOBIERNO/ OFICINA PLANEACIÓN	SECRETARIO DE GOBIERNO / OFICINA PLANEACION
Adoptar estrategias para incentivar la participación de los grupos poblacionales, actores y organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas.	15/11/2012	SECRETARIA DE GOBIERNO/ OFICINA PLANEACIÓN	SECRETARIO DE GOBIERNO / OFICINA PLANEACION
Consultar los temas de mayor interés para la ciudadanía.	30/11/2012	SECRETARIA DE GOBIERNO/ OFICINA PLANEACIÓN	SECRETARIO DE GOBIERNO / OFICINA PLANEACION

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.	20/12/2012	SECRETARIA DE GOBIERNO/ OFICINA PLANEACIÓN	SECRETARIO DE GOBIERNO / OFICINA PLANEACION
Seleccionar y divulgar la metodología y canales para promover el diálogo en las jornadas de rendición de cuentas.	20/12/2012	SECRETARIA DE GOBIERNO/ OFICINA PLANEACIÓN	SECRETARIO DE GOBIERNO / OFICINA PLANEACION
Convocar a la ciudadanía o atender peticiones ciudadanas para el diálogo.	20/12/2012	SECRETARIA DE GOBIERNO/ OFICINA PLANEACIÓN	SECRETARIO DE GOBIERNO / OFICINA PLANEACION
Diseñar la agenda de las jornadas de diálogo y preparar la logística de eventos.	20/12/2012	SECRETARIA DE GOBIERNO/ OFICINA PLANEACIÓN	SECRETARIO DE GOBIERNO / OFICINA PLANEACION
Alistar la información para entregar a la ciudadanía.	20/12/2012	SECRETARIA DE GOBIERNO/ OFICINA PLANEACIÓN	SECRETARIO DE GOBIERNO / OFICINA PLANEACION
Jornadas de diálogo, participativas e interactivas.	25/12/2012	SECRETARIA DE GOBIERNO/ OFICINA PLANEACIÓN	SECRETARIO DE GOBIERNO / OFICINA PLANEACION
Evaluar las jornadas de diálogo y divulgar las Actas de las jornadas de diálogo.	25/12/2012	SECRETARIA DE GOBIERNO/ OFICINA PLANEACIÓN	SECRETARIO DE GOBIERNO / OFICINA PLANEACION

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.	30/12/2012	SECRETARIA DE GOBIERNO/ OFICINA PLANEACIÓN	SECRETARIO DE GOBIERNO / OFICINA PLANEACION
Revisar y ajustar la planeación institucional: Metas misionales y planes de mejoramiento.	30/12/2012	SECRETARIA DE GOBIERNO/ OFICINA PLANEACIÓN	SECRETARIO DE GOBIERNO / OFICINA PLANEACION
Canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante organismos competentes.	30/12/2012	SECRETARIA DE GOBIERNO/ OFICINA PLANEACIÓN	SECRETARIO DE GOBIERNO / OFICINA PLANEACION
Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora.	30/12/2012	SECRETARIA DE GOBIERNO/ OFICINA PLANEACIÓN	SECRETARIO DE GOBIERNO / OFICINA PLANEACION
Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos.	30/12/2012	SECRETARIA DE GOBIERNO/ OFICINA PLANEACIÓN	SECRETARIO DE GOBIERNO / OFICINA PLANEACION
Evaluar el proceso de rendición pública de cuentas e identificar lecciones aprendidas.	30/12/2012	SECRETARIA DE GOBIERNO/ OFICINA PLANEACIÓN	SECRETARIO DE GOBIERNO / OFICINA PLANEACION
Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas.	30/12/2012	SECRETARIA DE GOBIERNO/ OFICINA PLANEACIÓN	SECRETARIO DE GOBIERNO / OFICINA PLANEACION

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		
	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	Se estableció una meta de Producto del Programa Institucional en el Plan de Desarrollo para el logro de este requerimiento	Secretaría General

Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos	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	Se esta realizando el respectivo trámite ante la empresa prestadora del servicio telefonico	Secretaría General
	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		
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		
	- 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		
	- 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	Se canalizará un responsable	Secretaría General
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	uan vez se implemente la norma se procederá a evaluar el nivel de satisfacción	Secretaría General	
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		Cada Secretaria Aplica
	Contar con puertas de acceso que abran hacia el exterior o en ambos sentidos. (Decreto 1538 de 2005 - artículo 9)		X		Secretaría General
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		Secretaría General
	Disponer de por lo menos un servicio sanitario accesible para los ciudadanos. (Decreto 1538 de 2009 - artículo 9)		X		Secretaría General
	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		Secretaría General
	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		Secretaría General
	Dar prelación a la atención presencial a las personas en situación de discapacidad. (Decreto 1122 - artículo 11)		X		Secretaria De Desarrollo Social
Proveer ascensores, o rampas con las especificaciones técnicas para puntos presenciales con múltiples niveles. (Ley 361 de 1997 - artículo 53)		X	Se estableció una meta de Producto en el Plan de Desarrollo para el logro de este requerimiento	Secretaria De Desarrollo Social	

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

Secretaría General