



Gobernación del Cesar

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficina Asesora de Planeación

Valledupar, enero de 2020

Versión 2

Dirección: Calle 16 # 12 - 120 – Valledupar, Líneas de Atención a la Ciudadanía: 01-8000-954-099 / (575)-5748230

contactenos@cesar.gov.co

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 describe las actividades que se desarrollarán en cada uno de los componentes, dirigidas a combatir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano por parte de la Gobernación del Cesar.

Para la elaboración del Plan se referenció como guía el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2, el Decreto 124 de 2016 y la política de desarrollo administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, establecida en el Decreto 2482 de 2012, entre otras.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 se elabora con la colaboración de todos los servidores públicos de la Administración Departamental, como consta en las actas entregadas por cada una de las sectoriales y oficinas. Igualmente se publica en la página de la Gobernación: cesar.gov.co – *políticas y planes* – *plan anticorrupción*: <http://cesar.gov.co/d/index.php/es/menvertpolpla/menvertplanantico> para que la ciudadanía participe en la elaboración, El correo habilitado para tal fin es: planeación@cesar.gov.co.

Revisado el correo electrónico planeación@cesar.gov.co no se recibieron sugerencias por parte de los grupos de valor que interesan al Departamento del Cesar por lo que se publica la versión 1 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 1.

Fue necesario ajustar las fechas programadas para la rendición pública de cuenta en razón a que este es el primer año de la vigencia de la administración y su audiencia pública se realizará hasta el primer trimestre del próximo año. Además, ante la emergencia presentada por el Covid19, la sectorial Salud ajustó su plan anticorrupción modificando algunos indicadores y reformulando los riesgos, como se puede observar en esta versión 2 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La ciudadanía es importante para éste gobierno y así como se establecen los diálogos francos para estar más cercanos a los cesarenses, se piensa que las instalaciones de la administración departamental deben estar adecuadas a partir de conceptos y elementos arquitectónicos, las áreas destinadas a la atención al ciudadano para el canal presencial, en especial a la atención los adultos mayores, niñez, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas con enanismo y población vulnerable en general.



El componente en este sentido se desarrollará de la siguiente manera:

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO					
OBJETIVO:	Desarrollar acciones para el mejoramiento de la accesibilidad, calidad y oportunidad en el servicio al ciudadano, a partir del fortalecimiento de canales de atención, desarrollo del talento humano, cumplimiento normativo y herramientas de apoyo a la gestión.				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1 Constituir formalmente la dependencia de Atención al Ciudadano atendiendo las directrices del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación	Formalización dependencia	Dependencia Constituida	Asesor de asuntos internos	31/12/2020
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2 Comunicar la identidad institucional a los ciudadanos en el área de servicio al ciudadano, con imágenes visuales (camets, logos)	Mejoramiento Institucional		Asesor de asuntos internos	Permanente
	2 Desarrollar campañas informativas sobre los trámites y servicios que presta la Entidad y sus requisitos.	Mejoramiento Institucional	# de campañas realizadas	Asesor de Asuntos internos * Asesor de Comunicaciones	30/06/2020 * 31/12/2020
Subcomponente 3 Talento Humano	1 Fortalecer el proceso de capacitación de los servidores del área de atención al ciudadano; se deben incluir en el proceso de inducción y reinducción de la entidad (Política de servicio al ciudadano, normatividad, procedimientos, oferta institucional/portafolio de servicios, protocolos de servicio al ciudadano, uso de sistemas de información de la entidad, política de tratamiento de datos personales plataformas virtuales (no más filas, SUIT), información general de la entidad (organigrama, contactos dependencias, misión, visión, valores, plan de desarrollo), con una periodicidad no mayor a 6 meses.	Registro de actividades desarrolladas y participantes.	# funcionarios capacitados	Líder Programa de Gestión Humana	30/05/2020 * 30/11/2020
	2 Promover la participación de los Servidores Públicos del área de atención al ciudadano en los talleres y cursos virtuales de Lenguaje Claro ofrecidos por el PNSC del Departamento Nacional de Planeación.	Registro de Participantes		Líder Programa de Gestión Humana	30/06/2020 * 31/12/2020
	3 Divulgar a los servidores públicos de la entidad la Guía de Lenguaje Claro del PNSC del Departamento Nacional de Planeación.	Evidencia de Socialización	# guías entregadas	Líder Programa de Gestión Humana	31/12/2020
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	1 Elaborar el Protocolo de Atención al Ciudadano para fortalecer el funcionamiento armónico del sistema de servicio al ciudadano de la Gobernación atendiendo las recomendaciones efectuadas al borrador de este documento por el profesional especializado de MECI - CALIDAD	Protocolo de Atención al Ciudadano publicado	Dicto del protocolo	Asesor de Asuntos Internos	30/06/2020
	2 Articular el sistema de gestión documental con los sistemas de información dispuestos para el servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención.			Asesor de Asuntos Internos * Líder del Programa de Archivo	30/06/2020
	3 Actualización y unificación de procedimientos relacionados con PQRSD de la entidad	Procedimiento Unificado		Asesor de Asuntos Internos * Líder del Programa de Archivo	30/06/2020 * 31/12/2020
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	1 Planificar y realizar de manera periódica mediciones de percepción ciudadana frente a la calidad de los trámites y servicios brindados por la entidad de manera presencial y por medios electrónicos	Documento de resultados de la medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de los canales de atención		Asesor de asuntos internos	30/06/2020 * 31/12/2020



SEGUIMIENTO

El asesor de Control Interno de la Administración departamental, en cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento independiente a las actividades propias de la gestión de la Entidad realizó los seguimientos de acuerdo con lo establecido en la Ley.

LUIS JOAQUIN MENDOZA SIERRA
Jefe Oficina Asesora de Planeación
Original firmado

Version 2