

PLAN DE ACCION ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - 2013

INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCION Y DESARROLLO DE MANIZALES - INFIMANIZALES

COMPONENTE	OBJETIVO DEL COMPONENTE	ACTIVIDADES	SUBACTIVIDADES	RESPONSABLES ACTIVIDADES	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ag.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.			
Rendición de cuentas	Buscar la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno	Insumos rendición de cuentas	Mapa de actores y caracterización ciudadanos	Abogada PQR y Asesora de comunicaciones												
			Análisis de la Capacidad operativa y disponibilidad de recursos de Inf-Manizales	Abogada PQR y Asesora de comunicaciones												
		Diseño rendición de cuentas	Elección Y cronograma acciones de información													
			Elección Y cronograma actores de diálogo													
		Ejecución e implementación	Evaluación de cada acción													
			Evaluación estrategia en conjunto													
		Evaluación y monitoreo	Informe general		Asesora de comunicaciones y Control Interno											
			Evaluaciones externas													
		Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios	Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad											
					Implementar y optimizar los procedimientos de trámites y atención a PQR											
Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad																
Identificar necesidades del ciudadano																
Comunicar a la ciudadanía los diferentes trámites que tiene la entidad																
Establecer los procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores																
Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos						Líderes de procesos y Personal de Inf-Manizales, Asesora de Sistemas										
Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano																
Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana																
Implementar protocolos de atención al ciudadano																
Fortalecimiento de los canales de atención			Implementar un sistema de turnos													
			Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad señalización	Líderes de procesos, Jefe de control interno, Asesora de Sistemas												
Seguimiento y Control	Monitorear y controlar la implementación de las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio													
			Verificar y evaluar la elaboración, visibilización, seguimiento y control al plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Representante de la gerencia ante el Sistema de Gestión de Calidad												
				Jefe de control interno												

La Asesora de Sistemas, será la encargada e involucrar las estrategias de gobierno en línea