

PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO - 2019

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. Este componente busca optimizar la calidad y el acceso a los trámites y servicios, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Para tal fin y con el objeto de medir, qué tanto impacto ha tenido nuestras estrategias de mejoramiento de atención al ciudadano, además de la adecuación de las sedes externas, se desarrollarán las siguientes actividades:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Subcomponente /Proceso	Actividades		Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1.1	Mantener el profesional Universitario de planta que lidera el proceso de Atención al Ciudadano.	Profesional designado	1	Secretaría General	01/02/2019 - 30/12/2019
	1.2	Presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el seguimiento al Plan de Acción de la Política "Servicio al Ciudadano" de MIPG.	Informes de seguimientos presentados	2	Secretaría General	01/02/2019 - 30/12/2019
	1.3	Consolidar mensualmente la información estadística de las PQRSD y entregarlos a los Secretarios y Directores de las Dependencias de la Alcaldía de Neiva.	Informes Mensuales presentados a los Secretarios de Despacho.	11	Secretaría General	01/02/2019 - 30/12/2019
2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	2.1	Continuar implementando el software Control.doc – Gestión Documental, con el fin de dar respuesta a las PQRSD en los tiempos establecidos y por Ley.	Reinducción a funcionarios públicos por dependencia sobre el manejo del software.	11	Secretaría General	01/02/2019 - 30/12/2019
			Software Control.doc implementado en las dependencias de la Alcaldía de Neiva.	1	Secretaría General	01/02/2019 - 30/12/2019
	2.2	Mantener en funcionamiento los canales de atención y participación ciudadana presencial, telefónico, página Web, Neiva reporta, buzones, carteleras institucionales.	Canales de Atención en funcionamiento	6	Secretaría General	01/02/2019 - 30/12/2019
	2.3	Continuar implementando en la página web del municipio de Neiva, el link para acceder a PQRSD.	Link de PQRSD de la página web en funcionamiento.	1	Secretaría General – Gestión de TIC	01/02/2019 - 30/12/2019

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Subcomponente /Proceso	Actividades		Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
3. TALENTO HUMANO	3.1	Incluir en el Plan Anual de Capacitación de la Alcaldía de Neiva, temáticas relacionadas con la Atención al Ciudadano.	Capacitaciones realizadas.	1	Secretaría General	30/10/2019
	3.2.	Continuar con la realización del Concurso de Méritos para proveer 212 empleos en vacancia definitiva, ofertados según el Acuerdo establecido con la Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC.	Concurso de Méritos en proceso.	1	Secretaría General – Gestión de TIC	01/02/2019 - 30/12/2019
	3.3.	Continuar con la implementación del acto administrativo que crea el reconocimiento CACICA LA GAITANA al mejor funcionario de la administración.	Funcionarios galardonados con el reconocimiento "CACIQUE GAITANA"	1	Secretaria General	30/11/2019
	3.4	Evaluar los resultados de los calificadores electrónicos, para mejorar la prestación del servicio por parte de los funcionarios que atienden la ventanilla.	Evaluaciones	1	Secretaría General	15/12/2019
4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	4.1	Documentar el Manual de Atención al ciudadano que incluya protocolos, canales y mecanismos de atención, puntos de atención, medidas de seguimiento, mejoras y recomendaciones.	Manual de Atención al Ciudadano	1	Secretaría General	01/02/2019 - 30/12/2019
	4.2	Consolidar mensualmente la información estadística de los PQRSD y publicarlos en la página web de la alcaldía de Neiva.	Informes Mensuales publicados en la página web.	11	Secretaría General	01/02/2019 - 30/12/2019
5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	5.1	Realizar encuestas de percepción y satisfacción a usuarios de la Administración Municipal, respecto a la calidad del servicio prestado.	Informe de encuestas realizadas.	1	Secretaría General	30/06/2019 - 15/12/2019
	5.2	Operativizar ayudas electrónicas para la calificación del servicio.	Operar puntos con ayudas electrónicas que permita al usuario calificar el servicio recibido.	15	Secretaría General	01/07/2019 - 30/12/2019
	5.3	Continuar con la Caracterización de los ciudadanos que hacen uso de los servicios de la Alcaldía Municipal.	Caracterización	1	Secretaría General	15/12/2019