

SUBCOMPONENTES PLAN ACCION / PLAN ANTICORRUPCION	ACTIVIDADES	Se contempla en el Plan de Acción	Se contempla en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	META	PRODUCTO	FECHA ESTIMADA DE ENTREGA	RESPONSABLE	APOYO
<b>SUBCOMPONENTE 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Aplicar herramientas diagnóstico en materia de Servicio al Ciudadano	SI	SI	1	Herramienta diagnóstico aplicada	15-jun-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Elaborar el plan de trabajo de servicio al ciudadano	SI	SI	1	Documento Plan de trabajo Servicio al Ciudadano	30-jun-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Presentar el plan de trabajo de servicio al ciudadano para aprobación	SI	SI	1	Documento Plan de trabajo aprobado	30-jul-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Elaborar la Política de Servicio al Ciudadano	SI	SI	1	Documento de Política de Servicio al Ciudadano	1-jun-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Presentar la Política de servicio al ciudadano para aprobación	SI	SI	1	Documento de Política de Servicio al Ciudadano aprobada	25-jun-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Realizar ajustes a la Política	SI	SI	1	Documento ajustado	15-ago-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Presentar la Política de servicio al ciudadano para aprobación	SI	SI	1	Documento de Política de Servicio al Ciudadano aprobada	31-ago-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Elaborar el Manual de Servicio al Ciudadano	NO	NO	1	Documento Manual Servicio al Ciudadano	30-jun-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Realizar ajustes al Manual de acuerdo con las revisiones previas realizadas	NO	NO	1	Documento ajustado	30-jul-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Presentar el Manual de servicio al ciudadano para aprobación	NO	NO	1	Documento Manual Servicio al Ciudadano aprobado	30-jul-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Aplicar herramienta de caracterización de los Grupos de interés	NO	NO	1	Documento de caracterización aplicado	31-ago-19	DANIEL GUEVARA	
	Realizar Seguimiento al Plan de Servicio al Ciudadano	SI	SI	6	Informes de Seguimiento al Plan	31-dic-19	CATALINA BUSTOS	
Realizar los reportes de avance al cumplimiento del Plan de Acción	SI	NO	4	Informes de seguimiento al plan de acción	(ene-feb-mar) abril 2019 (abr-may-jun) julio 2019 (jul-ago-sep) octubre 2019 (oct-nov-dic) ene 2020	CATALINA BUSTOS		

	Realizar los reportes de avance al cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	NO	SI	3	Informes de seguimiento al plan anticorrupción	(ene-feb-mar - abr) mayo 2019 (may-jun-jul-ago) septiembre 2019 (sep-oct-nov-dic) enero 2020	CATALINA BUSTOS	
	Elaborar los Planes de Mejoramiento derivados de la gestión	SI	SI	100%	No actividades cumplidas / No. De acciones de mejora identificadas *100	31-dic-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Definir los indicadores del proceso de Servicio al Ciudadano	NO	NO	3	Indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad definidos	31-dic-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Realizar los reportes de avance al cumplimiento del los indicadores del proceso de Servicio al Ciudadano	NO	NO	3	Reportes de indicadores	31-dic-19	DANIEL GUEVARA	
	Establecer la matriz de riesgos del proceso de Servicio al Ciudadano	NO	NO	1	Matriz de riesgos	31-dic-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Realizar los controles y monitoreos a los riesgos identificados del proceso	NO	NO	1	Monitoreo	31-dic-19	DANIEL GUEVARA	
	Elaborar Matriz de seguimiento de la Política de Servicio al Ciudadano para las dependencias de Nivel Central y Territorial	NO	NO	1	Matriz de seguimiento de la Política y Modelo de Servicio al Ciudadano	30-ago-19	LILIANA VANEGAS	
<b>SUBCOMPONENTE 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	Definir y poner a disposición los canales de atención y servicio al ciudadano	NO	NO	100%	Canales de atención implementados/canales de atención definidos *100	30-jun-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Elaborar los protocolos de atención y servicio al ciudadano	NO	SI	1	Documento de protocolos	31-jul-19	CATALINA BUSTOS	DANIEL GUEVARA
	Presentar los protocolos de atención y servicio al ciudadano para aprobación	NO	SI	1	Documento Protocolos aprobado	31-jul-19	CATALINA BUSTOS	DANIEL GUEVARA
	Gestionar las herramientas de accesibilidad e instrumentos para la atención a los diferentes grupos de interés	NO	NO	100%	No de herramientas realizadas/No de actividades programadas *100	31-dic-19	TATIANA CORONADO	
	Formular el plan y las estrategias de capacitación relacionadas con servicio al ciudadano	NO	SI	1	Plan formulado	31-dic-19	DANIEL GUEVARA	

<b>SUBCOMPONENTE 3 Talento Humano</b>	Ejecutar y evaluar el plan de capacitación relacionado con servicio al ciudadano	NO	SI	100%	No de capacitaciones realizadas/No de capacitaciones programadas /*00	31-dic-19	DANIEL GUEVARA	
	Socializar los protocolos de atención y servicio al ciudadano	NO	SI	100%	No de socializaciones realizadas/No de socializaciones programadas *100	31-dic-19	TATIANA CORONADO DANIEL GUEVARA	
<b>SUBCOMPONENTE 4 Normativo y Procedimental</b>	Realizar la caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano	NO	SI	1	Documento de caracterización aprobada	30-jul-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Elaborar procedimiento para el trámite de (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias,	NO	SI	1	Documento de Procedimiento de PQRSD	30-ago-19	LILIANA VANEGAS	CATALINA BUSTOS
	Elaborar reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	NO	SI	1	Reglamento interno de PQRSD	31-dic-19	LILIANA VANEGAS	CATALINA BUSTOS
	Estructurar el plan de trabajo para el trámite de los PQRSD de la entidad recibidos a través de los diferentes canales de atención	NO	NO	1	Plan de trabajo	30-ago-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Llevar el registro y control de los PQRSD que ingresan a través de los diferentes canales de atención	NO	NO	1	Matriz de registro	31-dic-19	TATIANA CORONADO	
	Llevar el registro y control de las atenciones realizadas para las solicitudes de búsqueda que ingresan a través de los diferentes canales de atención	NO	NO	1	Matriz de registro	31-dic-19	TATIANA CORONADO	DANIEL GUEVARA
	Realizar la asignación de las PQRSD recibidas a través de los diferentes canales de atención	NO	NO	1	Matriz de registro	31-dic-19	TATIANA CORONADO	
	Llevar el registro y control de la radicación inherente a Servicio al Ciudadano	NO	NO	1	Matriz de registro	31-dic-19	TATIANA CORONADO	
	Realizar control de términos y verificación de calidad de información de PQRSD	NO	NO	100%	No de controles realizados/No de controles programados *100	31-dic-19	LILIANA VANEGAS	
	Elaborar documento de requerimientos para la implementación del sistema de PQRSD	NO	NO	1	Documento de requerimientos	31-dic-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
Establecer los documentos del proceso de Servicio al Ciudadano	NO	NO	100%	No de documentos formalizados/No de documentos identificados *100	31-dic-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO		

SUBCOMPONENTE 5 Relacionamiento con el ciudadano	Estructurar un plan de trabajo para la implementación de la estrategia de lenguaje claro en la entidad	NO	NO	1	Plan de trabajo	31-oct-19	DANIEL GUEVARA - LILIANA VANEGAS	
	Implementar la Estrategia de lenguaje claro en la UBPD	NO	NO	100%	No. Actividades ejecutadas / No. actividades planeadas * 100	31-dic-19	DANIEL GUEVARA - LILIANA VANEGAS	
	Definir articuladamente las rutas de atención de conformidad con los trámites y servicios de la entidad	NO	NO	1	Documento	31-dic-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Elaborar la carta de trato digno	NO	NO	1	Documento Carta de Trato Digno	15-jun-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Presentar la carta de trato digno para aprobación	NO	NO	1	Documento Carta de Trato Digno aprobada	31-jul-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Publicar información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano Localización física de sede central y sucursales o regionales - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno - Listado de trámites y servicios - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias - Correo electrónico de contacto de la Entidad - Noticias - Información relevante de la rendición de cuentas - Calendario de actividades	NO	NO	100%	No de publicaciones realizadas/No de publicaciones programadas *100%	31-dic-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Estructurar estrategia y metodología para la medición de percepción ciudadana	NO	SI	1	Estrategia	30-ago-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
	Implementar instrumentos de medición percepción ciudadana	NO	SI	1	Informe de resultados	31-dic-19	EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
abo	Elaborar informe de pqrsd (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), atendidas a través de los canales de atención.	NO	SI	4	Informes de PQRSd	(ene-feb-mar) abril 2019 (abr-may-jun) julio 2019 (jul-ago-sep) octubre 2019 (oct-nov-dic) ene 2020	LILIANA VANEGAS	CATALINA BUSTOS