



**ALCALDÍA
DE MANIZALES**
Secretaría de Servicios
Administrativos

PLAN DE ACCION ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

ALCALDÍA DE MANIZALES

SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

MANIZALES, AÑO 2024

PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

VIGENCIA 2024

SUBCOMPONENTE	ACCION	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	% EJECUCION
Articulación de la estrategia con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano/ Programa de Transparencia y Ética Pública	Plan Anticorrupción armonizado, (publicado y socializado) con el Programa de Transparencia y Ética Pública.	Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto	1 de enero de 2024	31 de enero de 2024	100%
	Identificación de Riesgos de Corrupción y Administrativos	Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto	1 de enero de 2024	31 de enero de 2024	80%
	Mapa de Riesgos institucional actualizado y publicado	Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto	1 de enero de 2024	31 de enero de 2024	80%
	Efectuar seguimiento a los Riesgos de Gestión Institucional y elaborar informes de monitoreo	Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto	Marzo, Junio, septiembre y diciembre Año 2024	Diciembre 30 de 2024	100%
Trámites	Validación del trámite, aprobación (adopción e implementación) de nuevos trámites o modificación estructura	Atención al Ciudadano	Junio 2024	Diciembre 2024	50%
	Validación del Registro de hoja de vida en el SIGEP	Recursos Humanos	Enero 1/2024	31/12/2024	100%
	validación del trámite Declaración de bienes y rentas en el SIGEP	Recursos Humanos	Abril 1/2024	31/08/2024	100%
	Publicar el Informe de Rendición de Cuentas sobre la gestión institucional previo a la audiencia pública	Planeación	Primer semestre 2024	15/12/2024	100%



	Realizar acciones dentro de la Unidad de Derechos Humanos y Asuntos Étnicos en el Marco de la Implementación de Acuerdos de Paz y Programa de Paz con enfoque diferencial; con especial énfasis en: Trata de Personas, Víctimas, migrantes, etc.	Secretaria del Interior/ Unidad de Derechos Humanos y Grupos Étnicos	Marzo/2024	15/12/2024	100% Fuente: Informe Rendición de Cuentas 2024
	Desarrollar acciones que simbolicen la construcción colectiva de escenarios de paz total en conjunto con organizaciones de la sociedad civil (Consejo de Paz)	Secretaria del Interior/ Unidad de Derechos Humanos y Grupos Étnicos	Marzo/2024	15/12/2024	100% Fuente: Informe Rendición de Cuentas 2024
	Convocar la participación de los grupos de valor en los ejercicios de la Rendición de Cuentas.	Planeación	Marzo 2024	30 diciembre de 2024	100%
	Seguimiento y actualización de la información institucional mediante el portal web de la Entidad	Unidad de Transparencia y Ética pública	Permanente	Permanente	100%
	Desarrollar la audiencia de Rendición de Cuentas.	Planeación y prensa	1 vez año 2024	Septiembre de 2024	100%
	Estrategia Gobierno en la Calle: Propiciar el diálogo de saberes y participación incluyente en los que la ciudadanía se acerca a trámites y servicios priorizados. Programación de 19 jornadas en comunas y corregimientos.	Desarrollo Social	Enero año 2024	Noviembre de 2024	100%

	Elaborar y publicar la agenda y coordinar la ejecución de los espacios de dialogo planificados, a través de convocatorias en la página web de la institución.	Planeación plan de desarrollo, POT	Permanente	Permanente	100%
	Realizar seguimiento a los Planes de mejoramiento institucionales derivados de la retroalimentación con los grupos de valor	Cada Dependencia y Unidad de Control Interno	Periódicamente	Periódicamente	100%
	Ejercicios de control social en temas priorizados, a través del fomento en veedurías ciudadanas y otros mecanismos de Participación Social.	Oficina Servicio de Atención a la Comunidad en Salud y otros dependencias de atención a la ciudadanía	2024	2024	100%
	Celebración de la semana de la Participación Ciudadana, con diferentes actividades dirigidas a los grupos de valor.	Desarrollo Social	Primer trimestre 2024	Primer trimestre 2024	100%
	Generar espacios para la puesta en marcha de espacios de planeación participativa y Rendición de Cuentas incluyente	Planeación	Permanente	Permanente	100%
Planeación	Documentar y publicar la Estrategia de Relacionamento Estado-Ciudadanía	Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto / Servicio al Ciudadano	2024	2024	100%
	Identificar y gestionar las mejoras para las herramientas de atención a los Grupos de valor	Mesa Técnica de Relacionamento:	2024	2024	80%
Fortalecimiento del talento humano al	Desarrollar las actividades programadas para el cumplimiento	Recursos Humanos	2024	2024	100%

Servicio del Ciudadano	del Plan Institucional de Capacitación PIC				
Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	gestionar las PQRSD designadas (incluye soporte a mesa de ayuda SIGEP, SUIT y orientación)	servicio al ciudadano	2024	2024	100%
	administrar los canales de atención para disponer de ellos de manera eficiente y eficaz (presencial, escrito, virtual y telefónico)	servicio al ciudadano	2024	2024	100%
	Elaborar y gestionar las estadísticas trimestrales de PQRSD atendidas	servicio al ciudadano	2024	2024	100%
Evaluación de la gestión de relacionamiento	Medición de la percepción ciudadana, asesorar y acompañar a las dependencias de la entidad para la mejora de las encuestas realizadas, dirigidas a los grupos de valor	Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto y Servicio al Ciudadano	2024	2024	100%
	Elaborar y publicar el informe unificado de resultados de PQRSD y percepción de los grupos de valor en el portal web de la entidad.	unidad de transparencia y gobierno abierto y Servicio al Ciudadano	2024	2024	100%
Conocimiento de Servicio al Ciudadano	Actualizar el informe de caracterización de grupos de valor según la normativa vigente.	Todas las dependencias	2024	2024	100%
Transparencia y acceso a la información. Transparencia Activa	Actualizar permanentemente la información del menú transparencia, menú participa y Servicio al Ciudadano a través del portal web.	Unidad de Transparencia- Unidad de Gestión Tecnológica	Permanente	Permanente	100%

	Diseñar y Socializar instrumento para la programación de actividades por cada dependencia, que son de interés para la participación de los grupos de valor y su publicación en la página web institucional	Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto y todas las dependencias	Noviembre de 2024	Noviembre de 2024	100%
Transparencia Pasiva	Publicar en el portal web institucional, previo visto bueno de las áreas, los documentos diagramados	Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	Permanente	100%
	Producir y difundir Boletines de prensa internos	Unidad de divulgación y prensa	Permanente	Permanente	100%
	Elaborar y publicar el informe unificado de resultados de PQRSD y percepción de los grupos de valor en el portal WEB de la entidad.	Atención al ciudadano	1 informe anual	1 informe anual	100%
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Publicar de manera proactiva y permanente la información pública de interés general (de acuerdo a la ley 1712 de 2014).	Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto/ Todas las Secretarías	Enero 01/2024	31 Dic./2024	100%
Criterio diferencial de accesibilidad	Implementar gradualmente mecanismos en el portal web para las comunidades o personas con discapacidad	Oficina de Discapacidad / Unidad de Transparencia y todas las dependencias	Enero 1/2024	31/12/2024	80%

Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Seguimiento y actualización de la información institucional mediante matriz de responsabilidades Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA	Unidad de Transparencia y todas las dependencias	Segundo semestre 2024	Segundo semestre 2024	100%
Transparencia colaborativa	Adelantar la medición del desempeño institucional de la vigencia 2023-2024	Unidad de Transparencia	Segundo semestre 2024	Segundo semestre 2024	100%
Transparencia focalizada	Elaborar y publicar el informe de Ley de Cuotas	Unidad Administrativa/ Secretaría de Serv. Administrativos	Segundo semestre de 2024	Segundo semestre de 2024	100%
Gestión documental	Elaborar, aprobar, socializar y mantener publicados en la Página Web de la Entidad, los instrumentos públicos, archivísticos para la Gestión Documental de la Entidad.	Grupo de Gestión Documental	02/01/2024	31/12/2024	100%
	Fortalecer a través de los procesos de capacitación y asistencia técnica la realización de los procesos de archivo de las dependencias para llevarse a cabo el Ciclo Vital del Documento y el cumplimiento de lineamientos Archivísticos.	Grupo de Gestión Documental	02/01/2024	31/12/2024	100%
	Desarrollar las acciones contempladas en el Sistema Integrado de Conservación para garantizar la conservación, preservación, disposición y consulta en el tiempo de los acervos documentales de la Entidad.	Grupo de Gestión Documental	02/01/2024	31/12/2024	100%

Iniciativas adicionales Código de Integridad	Sensibilización del Código de Integridad, a través de piezas publicitarias en fondos de pantalla, a todos los funcionarios.	Unidad de transparencia y Gobierno Abierto	Nov. - Dic. De 2024	Diciembre de 2024	100%
	Ejecución actividad lúdico-pedagógica del Código de Integridad	Unidad de transparencia y Gobierno Abierto	Nov. - Dic. De 2024	Diciembre de 2024	100%
	Realizar encuesta de apropiación del Código de Integridad para la elaboración de diagnóstico	Unidad de transparencia y Gobierno Abierto	Segundo semestre 2024	Dic. de 2024	100%
	Evaluación Código de Integridad, así: -Aplicación de encuesta. Evaluación de la Estrategia desarrollada	Unidad de transparencia y Gobierno Abierto	1 vez en año 2024	1 vez en año 2024	100%
	-Informe de análisis de la Encuesta del Código de Integridad	Unidad de transparencia y Gobierno Abierto	1 vez en año 2024	1 vez en año 2024	100%
Participación ciudadana	Encuentros con los grupos de valor por cada una de las secretarías.	Todas las secretarías	Febrero de 2024	Noviembre de 2024	100%
	Encuentros que garanticen la Participación Ciudadana, ejemplo la Estrategia de Gobierno en la Calle.	Despacho Alcalde planeación	Febrero de 2024	Noviembre de 2024	100%
	Capacitaciones por cada dependencia brindadas a sus grupos de valor	Todas las dependencias	Vigencia 2024	Vigencia 2024	100%
	Acompañar y asesorar a las dependencias en las encuestas que se deben realizar a los grupos de valor	Mesa técnica de relacionamiento	Vigencia 2024	Vigencia 2024	100%



Medición de la percepción del servicio	Elaborar informes de monitoreo y alertas tempranas al canal telefónico de las diferentes dependencias para la atención al ciudadano	Unidad de transparencia y Gobierno Abierto y Unidad de Gestión Tecnológica	Cuatro informes trimestrales	Abril, julio, octubre y diciembre de 2024	100%
	Elaborar informe de encuestas de percepción	Unidad de transparencia y Gobierno Abierto y Oficina de Servicio al Ciudadano	Cuarto trimestre 2024	Cuarto trimestre 2024	100%