



**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, ENERO DE 2025

PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

VIGENCIA 2025

SUBCOMPONENTE	ACCION	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
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 enero de 2025	31 de enero de 2025
	Revisión y ajuste de los Riesgos de Corrupción y Administrativos	Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto	Marzo de 2025	30 de junio de 2025
	Mapa de Riesgos institucional actualizado y publicado	Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto	Marzo de 2025	30 de junio de 2025
	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 2025	Diciembre 30 de 2025
Trámites	Validación del trámite, aprobación (adopción e implementación) de nuevos trámites o modificación estructura en el aplicativo SUIT	Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto y todas las dependencias	Febrero de 2025	30 de junio de 2025
	Validación del Registro de hoja de vida en el SIGEP	Recursos Humanos	Enero 1/2025	31/12/2025



	validación del trámite Declaración de bienes y rentas en el SIGEP	Recursos Humanos	Abril 1/2025	31/08/2025
	Publicar el Informe de Rendición de Cuentas sobre la gestión institucional previo a la audiencia pública	Planeación	Primer semestre 2025	15/12/2025
	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/2025	15/12/2025
	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/2025	15/12/2025
	Convocar la participación de los grupos de valor en los ejercicios de la Rendición de Cuentas.	Planeación	Marzo 2025	30 diciembre de 2025
	Seguimiento y actualización de la información institucional mediante el portal web de la Entidad	Unidad de Transparencia y Ética pública	Permanente	Permanente
	Desarrollar la audiencia de Rendición de Cuentas.	Planeación y prensa	1 vez año 2025	Septiembre de 2025

	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.	Planeación	Marzo de 2025	Noviembre de 2025
	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
	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
	Ejercicios de control social en temas priorizados, a través del fomento en veedurías ciudadanas y otros mecanismos de Participación Social.	Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto	2025	2025
	Apoyar en la celebración de la semana de la Participación Ciudadana, con diferentes actividades dirigidas a los grupos de valor.	Desarrollo Social	Primer trimestre 2025	Primer trimestre 2025
	Generar espacios para la puesta en marcha de espacios de planeación participativa y Rendición de Cuentas incluyente	Planeación	Permanente	Permanente

Planeación	Publicar el Plan de acción de la Estrategia de Relacionamento Estado- Ciudadanías	Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto	31 de enero de 2025	31 de enero de 2025
	Identificar y gestionar las mejoras para las herramientas de atención a los Grupos de valor	Oficina Atención al ciudadano /Mesa Técnica de Relacionamento	Año 2025	Año 2025
Fortalecimiento del talento humano al Servicio del Ciudadano	Desarrollar las actividades programadas para el cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación PIC	Recursos Humanos	2025	2025
Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	gestionar las PQRSD designadas (incluye soporte a mesa de ayuda SIGEP, SUIT y orientación)	servicio al ciudadano / Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto	Año 2025	Año 2025
	administrar los canales de atención para disponer de ellos de manera eficiente y eficaz (presencial, escrito, virtual y telefónico)	servicio al ciudadano	2025	2025
	Elaborar y gestionar las estadísticas trimestrales de PQRSD atendidas	servicio al ciudadano	2025	2025
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	2025	2025
	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	2025	2025

Conocimiento de Servicio al Ciudadano	Actualizar el informe de caracterización de grupos de valor según la normativa vigente	Todas las dependencias	2025	2025
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
Transparencia Pasiva	Publicar en el portal web institucional, previo visto bueno de las áreas, los documentos diagramados	Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	Permanente
	Producir y difundir comunicados de prensa internos	Unidad de Divulgación y Prensa	Permanente	Permanente
	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
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 01/2025	31 Dic./2025
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 Gobierno Abierto	Enero 1/2025	31/12/2025
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Seguimiento y actualización de la información institucional mediante matriz de responsabilidades Índice	Unidad de Transparencia y todas las dependencias	Segundo semestre 2025	Segundo semestre 2025

	de Transparencia y Acceso a la Información - ITA			
Transparencia colaborativa	Adelantar la medición del desempeño institucional de la vigencia 2023-2024	Unidad de Transparencia	Segundo semestre 2025	Segundo semestre 2025
Transparencia focalizada	Elaborar y publicar el informe de Ley de Cuotas	Unidad Administrativa/ Secretaría de Serv. Administrativos	Segundo semestre de 2025	Segundo semestre de 2025
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	02/01/2025	31/12/2025
	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 Documenta	02/01/2025	31/12/2025
	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	02/01/2025	31/12/2025
Iniciativas adicionales Código de Integridad	Sensibilización del Código de Integridad, a través de piezas	Unidad de transparencia y Gobierno Abierto	Marzo de 2025	noviembre de 2025

	publicitarias en fondos de pantalla, a todos los funcionarios.			
	Ejecución actividad lúdico-pedagógica del Código de Integridad	Unidad de transparencia y Gobierno Abierto	Vigencia 2025	Vigencia 2025
	Elaboración Plan de Acción de la Política de Integridad, acorde con resultados de diagnóstico de encuesta de apropiación del Código de Integridad	Unidad de transparencia y Gobierno Abierto	Enero 15 de 2025	28 de febrero de 2025
	Evaluación Código de Integridad, así: -Aplicación de encuesta del Código de Integridad, a través de código QR y/o link -Aplicación de encuesta. Evaluación de la Estrategia desarrollada	Unidad de transparencia y Gobierno Abierto	1 vez año 2025	1 vez año 2025
	-Informe de análisis de la Encuesta del Código de Integridad	Unidad de transparencia y Gobierno Abierto	1 vez año 2025	1 vez año 2025
Participación ciudadana	Encuentros con los grupos de valor por cada una de las secretarías.	Todas las secretarías	Febrero de 2025	Noviembre de 2025
	Encuentros que garanticen la Participación Ciudadana, ejemplo la Estrategia de Gobierno en la Calle.	Despacho Alcalde planeación	Febrero de 2025	Noviembre de 2025
	Capacitaciones por cada dependencia brindadas a sus grupos de valor	Todas las dependencias	Vigencia 2025	Vigencia 2025



Medición de la percepción del servicio	Acompañar y asesorar en el diseño del formato a aplicar para la caracterización de los diferentes grupos de valor por parte de las dependencias.	Unidad de Transparencia y Gobierno Abierto	Febrero de 2025	Febrero de 2025
	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 2025
	Elaborar informes de encuestas de percepción	Unidad de transparencia y Gobierno Abierto y Oficina de Servicio al Ciudadano	Cuarto trimestre 2025	Cuarto trimestre 2025