

	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código: G2-FOR-055
	Proceso: PLANEACIÓN	Versión: 1

Nombre del plan:	Plan Anticorrupción, de Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana - Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano Dimar 2017
Descripción General:	Desarrollar un esquema de servicio al ciudadano-cliente de acceso equitativo, eficiente, transparente y participativo, que permita ver al ciudadano-cliente como un agente que brinda a la Entidad oportunidades de mejora, ofreciéndole al mismo, un servicio efectivo y de calidad, generando así altos índices de satisfacción, permitiendo un mayor acercamiento y confianza entre las partes.
Política de Desarrollo Administrativo a la cual pertenece:	Transparencia, participación y atención al ciudadano
Responsable del Plan:	Adriana Alarcón Torres
Proceso:	G1 - Direccionamiento Institucional
Área organizacional/Unidad:	Área de Servicio y Participación Ciudadana
Costo del Plan:	\$ 0
Objetivo institucional (Estratégico, Proceso, SGC):	Primer hito PED 2030, corto plazo (2017): Dimar consolidada

Categoría	Tarea	Tarea		Presupuesto	Responsables			Fecha Inicio	Fecha Fin
		Descripción de la tarea	Entregable		Gestor	Revisor	Aprobador		
Atención preferencial, prioritaria y canales de atención	Implementar acciones con relación a la atención presencial para usuarios / ciudadanos en situación de discapacidad auditiva, cognitiva, mental, visual, sordo ceguera, múltiple, física o motora.	Presentar avances de las actividades derivadas de los acercamientos con el MINTC, INCI e INSOR en relación a los mecanismos para establecer contacto con los ciudadanos que presenten este tipo de discapacidades	Actas, correos electrónicos que permitan dar a conocer los avances en la implementación de atención para usuarios en condición de discapacidad	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/02/2017	30/06/2017
		Formalizar los acercamientos que se han realizado con el MINTC, INCI e INSOR en relación a los mecanismos para establecer contacto con los ciudadanos que presenten este tipo de discapacidades	Actas, correos electrónicos, que permitan dar a conocer las tareas encaminadas a la implementación de herramientas de atención para usuarios en condición de discapacidad	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/07/2017	30/11/2017
		Aplicar las mejoras evidenciadas o sugeridas por las entidades de apoyo	Evidencias de los ajustes realizados	\$ 0	TS. Aldo Martínez	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	01/04/2017	30/06/2017
		Gestionar campañas que den a conocer la aplicación Convertic a nivel interno, con el fin de promover el principio de accesibilidad en los funcionarios	Señal, y evidencias que soporten la campaña	\$ 0	TN. Gina Lozano	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	01/02/2017	30/06/2017
		Reforzar campaña de implementación convertic en equipos de cómputo	evidencias que soporten la campaña	\$ 0	TN. Gina Lozano	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	01/07/2017	30/11/2017
		Iniciar la implementación del software en los equipos de cómputo de los funcionarios	Presentar evidencias de los avances realizados en la instalación	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/02/2017	30/06/2017
		Gestionar la descarga de convertic en los equipos de cómputo de la entidad a Nivel Nacional	Reporte final de instalaciones efectuadas	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/07/2017	30/11/2017
	Elaborar presupuesto para la adquisición de una línea de servicio gratuita	Realizar análisis del canal telefónico como se tiene actualmente, con el fin de visualizar al 2018 la implementación de línea gratuita	Cotizaciones de proveedores del servicio, análisis del canal telefónico	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/07/2017	31/08/2017
	Realizar la identificación de los módulos de atención preferencial en las unidades.	Realizar la identificación de los módulos de atención preferencial en las unidades.	Fotografías que permitan evidenciar la implementación de un módulo destinado a atención preferencial	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/02/2017	30/04/2017
	Implementar y divulgar la política de tratamiento de datos personales	Hacer divulgación de carta de trato digno, política de tratamiento de datos personales, atención preferencial y prioritaria y responsable de la atención PQRD. (campañas internas y externas)	Fotografías, evidencias que soporten la socialización	\$ 0	TN. Gina Lozano	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	01/03/2017	30/10/2017
Divulgación de los canales para trámites o servicios	Generar una campaña de divulgación acerca de los diferentes canales de atención de la Entidad, para que los usuarios reconozcan los diferentes medios de contacto con la Autoridad.	Fotografías, evidencias que soporten la socialización	\$ 0	TN. Gina Lozano	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	01/06/2017	30/11/2017	
Establecer mecanismos para dar prioridad a peticiones relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental, peticiones presentadas por menores de edad o por periodistas.	Formalizar Guía de atención preferencial y prioritaria	Guía formalizada en el Simec	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/02/2017	30/03/2017	

Categoría	Tarea			Presupuesto	Responsables			Fecha Inicio	Fecha Fin
	Tarea	Descripción de la tarea	Entregable		Gestor	Revisor	Aprobador		
Seguimiento comportamental de servidores públicos	Realizar seguimiento al comportamiento y actitud de los servidores públicos (funcionarios Dimar) que atienden ciudadanos a través de los diferentes canales de atención	Establecer un mecanismo que permita hacer seguimiento al comportamiento y actitud de los servidores públicos que atienden ciudadanos a través de los diferentes canales de atención.	Resultados de evaluación por competencias, soporte de quejas y felicitaciones remitidas por los usuarios	\$ 0	PD. Daniel González	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	01/02/2017	30/08/2017
	Establecer mecanismos de evaluación periódica del desempeño en torno al servicio al ciudadano, diferentes a las obligatorias - I Trimestre	Reportar resultados de la operación del Front Office y el seguimiento al comportamiento y actitud de los asesores que atienden ciudadanos a través de los diferentes canales de atención.	Informes de satisfacción Front Office - I trimestre	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/01/2017	10/04/2017
	Establecer mecanismos de evaluación periódica del desempeño en torno al servicio al ciudadano, diferentes a las obligatorias - II Trimestre	Reportar resultados de la operación del Front Office y el seguimiento al comportamiento y actitud de los asesores que atienden ciudadanos a través de los diferentes canales de atención.	Informes de satisfacción Front Office - II trimestre	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/04/2017	10/07/2017
	Establecer mecanismos de evaluación periódica del desempeño en torno al servicio al ciudadano, diferentes a las obligatorias - III Trimestre	Reportar resultados de la operación del Front Office y el seguimiento al comportamiento y actitud de los asesores que atienden ciudadanos a través de los diferentes canales de atención.	Informes de satisfacción Front Office - III trimestre	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/07/2017	10/10/2017
	Establecer mecanismos de evaluación periódica del desempeño en torno al servicio al ciudadano, diferentes a las obligatorias - IV Trimestre	Reportar resultados de la operación del Front Office y el seguimiento al comportamiento y actitud de los asesores que atienden ciudadanos a través de los diferentes canales de atención.	Informes de satisfacción Front Office - IV trimestre	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/10/2017	10/01/2018
	Programa de incentivos para los servidores responsables del área de servicio al ciudadano	Analizar la viabilidad de un programa de incentivos para los servidores que ejecutan actividades de cara al ciudadano	Plan de incentivos	\$ 0	PD. Daniel González	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	01/02/2017	30/08/2017
	Incentivar la presentación de propuestas que busquen mejorar la gestión de servicio al ciudadano	Generar un mecanismo para que todo funcionario pueda enviar al Área de Servicio y Participación Ciudadana las propuestas que visualicen puedan aportar y mejorar el proceso de servicio al ciudadano.	Evidencias de espacio destinado en la intranet para este fin u otros mecanismos que se definan	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	02/05/2017	30/08/2017
	Consultar necesidades de capacitación de los servidores públicos.	Realizar una encuesta a los funcionarios para que indiquen las necesidades de capacitación en torno a servicio al ciudadano con el fin de gestionar su implementación para la vigencia 2018.	Resultados de encuesta	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/07/2017	30/08/2017
	Realizar procesos de re-inducción en temas de servicio al ciudadano	Incluir en los procesos de inducción y reinducción los temas de servicio al ciudadano.	Soportes de los procesos de inducción o reinducción donde se incluyan los temas de atención al ciudadano	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/02/2017	30/08/2017
Medición PQRS y canales de atención	Cargar los informes internos de PQRS en el Portal Marítimo Colombiano - I Trimestre	Incluir en el análisis del informe de quejas y reclamos las recomendaciones de la entidad sobre trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos; recomendaciones de particulares dirigidas a mejorar el servicio	Evidencias del cargue en el PMC	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/01/2017	10/04/2017
	Cargar los informes internos de PQRS en el Portal Marítimo Colombiano - II Trimestre	Incluir en el análisis del informe de quejas y reclamos las recomendaciones de la entidad sobre trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos; recomendaciones de particulares dirigidas a mejorar el servicio	Evidencias del cargue en el PMC	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/04/2017	10/07/2017
	Cargar los informes internos de PQRS en el Portal Marítimo Colombiano - III Trimestre	Incluir en el análisis del informe de quejas y reclamos las recomendaciones de la entidad sobre trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos; recomendaciones de particulares dirigidas a mejorar el servicio	Evidencias del cargue en el PMC	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/07/2017	10/10/2017
	Cargar los informes internos de PQRS en el Portal Marítimo Colombiano - IV Trimestre	Incluir en el análisis del informe de quejas y reclamos las recomendaciones de la entidad sobre trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos; recomendaciones de particulares dirigidas a mejorar el servicio	Evidencias del cargue en el PMC	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/10/2017	10/01/2018
	Generar estadísticas de medición del canal telefónico y chat - I Trimestre	Ingresar en el informe trimestral interno las estadísticas del canal telefónico, de acuerdo a la disponibilidad de la Entidad, toda vez que no cuenta con una línea de atención unificada a nivel nacional, y chat	Informe estadísticas de medición del canal telefónico y chat - I trimestre	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/01/2017	10/04/2017
	Generar estadísticas de medición del canal telefónico y chat - II Trimestre	Ingresar en el informe trimestral interno las estadísticas del canal telefónico, de acuerdo a la disponibilidad de la Entidad, toda vez que no cuenta con una línea de atención unificada a nivel nacional, y chat	Informe estadísticas de medición del canal telefónico y chat - II trimestre	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/04/2017	10/07/2017
	Generar estadísticas de medición del canal telefónico y chat - III Trimestre	Ingresar en el informe trimestral interno las estadísticas del canal telefónico, de acuerdo a la disponibilidad de la Entidad, toda vez que no cuenta con una línea de atención unificada a nivel nacional, y chat	Informe estadísticas de medición del canal telefónico y chat - III trimestre	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/07/2017	10/10/2017
	Generar estadísticas de medición del canal telefónico y chat - IV Trimestre	Ingresar en el informe trimestral interno las estadísticas del canal telefónico, de acuerdo a la disponibilidad de la Entidad, toda vez que no cuenta con una línea de atención unificada a nivel nacional, y chat	Informe estadísticas de medición del canal telefónico y chat - IV trimestre	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/10/2017	10/01/2018

Categoría	Tarea			Presupuesto	Responsables			Fecha Inicio	Fecha Fin
	Tarea	Descripción de la tarea	Entregable		Gestor	Revisor	Aprobador		
Mejoras Participación Ciudadana	Analizar soluciones para dar cumplimiento a los acuerdos, tiempos y compromisos establecidos	Realizar un análisis de las principales causas por las cuales se están presentando demoras incurriendo en incumplimientos, con el fin de identificar las oportunidades de mejora del proceso y disminuir esta percepción por parte del ciudadano.	Oportunidades de mejora y plan de acción	\$ 0	PD. Rocío Aranguren	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	01/02/2017	15/06/2017
	Proponer e implementar un sistema de turnos que no requiera presupuesto en las Capitanías de Puerto que no cuentan con Front Office	Verificar el funcionamiento del sistema de turnos el cual se encuentra implementado en las capitanías de puerto de Buenaventura, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena y San Andrés, con el fin de verificar su correcto funcionamiento;	Informe de funcionamiento	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/04/2017	30/08/2017
		Para las demás capitanías se realizará un análisis de cómo llevar los turnos, ya que presupuestalmente no podrá ser instalado el sistema en la vigencia 2017.	Informe de requerimiento de acuerdo a análisis realizado	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/04/2017	30/08/2017
	Velar por el cumplimiento de horarios del Chat - I Semestre	Verificar el funcionamiento del chat, en el horario que se indica en el Portal Marítimo Colombiano e Incluirlo en informe interno trimestral PQRS estadísticas del chat	Informe de cumplimiento I semestre	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/02/2017	10/07/2017
	Velar por el cumplimiento de horarios del Chat - II Semestre	Verificar el funcionamiento del chat, en el horario que se indica en el Portal Marítimo Colombiano e Incluirlo en informe interno trimestral PQRS estadísticas del chat	Informe de cumplimiento II semestre	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	01/07/2017	10/01/2018
	Socializar resultados de consultoría	Socializar los resultados de la consultoría - Modelo integrado de atención al usuario/ciudadano y caracterización del sector marítimo	Modelo integrado	\$ 0	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	TN. Paula Ruiz	03/01/2017	15/04/2017
Divulgación de información a ciudadanos	Divulgación de información a ciudadanos	Realizar divulgación de horarios de atención, ubicación de las regionales a nivel nacional, y calendario de actividades a nivel nacional	Fotografías, evidencias que soporten la socialización	\$ 0	TN. Gina Lozano	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	01/02/2017	31/06/2017
	Listados de trámites y servicios	Realizar divulgación en unidades del listado de trámites y servicios, así como de los canales de comunicación dispuestos para el ciudadano	Fotografías, evidencias que soporten la socialización	\$ 0	TN. Gina Lozano	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	01/02/2017	01/08/2017
	Crear enlace permanente de encuestas	Crear un enlace de forma permanente para la consulta del ciudadano donde se publiquen los resultados de las encuestas	Evidencias de enlace en el PMC	\$ 0	TS. Aldo Martínez	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	01/02/2017	15/03/2017
	Publicar información relevante derivada	Publicar información relevante derivada de la rendición de cuentas,	Evidencias de publicación en el PMC	\$ 0	PD. Lisseth Ortega	PD. Adriana Alarcón	TN. Paula Ruiz	01/02/2017	30/11/2017