

PLAN DE ACCIÓN POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO 2025

| Categoría | Ciclo de proceso | Procesos que interactúan | Actividad | Producto | Indicador | Fecha inicio | Fecha Final | Responsable | Meta Proyectada | Meta Alcanzada | | | | Nivel de avance | Observaciones | |
|---|------------------|---|--|---|---|--------------------|---------------------|---|-----------------|----------------|-------------|-------------|-------------|---|-----------------------------------|----------------------------------|
| | | | | | | | | | | Trimestre 1 | Trimestre 2 | Trimestre 3 | Trimestre 4 | | | |
| Fortalecimiento de los arreglos institucionales. | Planear | Gestión administrativa | Elaboración y socialización de la propuesta de estructuración del Grupo Estado - Ciudadano, de acuerdo a las directrices de la ley 2052 del 2020, artículo 17 | Documento propuesta | Un Documento propuesta | Abril del 2025 | Diciembre del 2025 | Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano y Taleno Humano | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | A través de oficio AMC-OFI-0069131-2025 se solicito avances a la Oficina de Talento Humano sobre la creación de la oficina de Relacionamento con el ciudadano para dar cumplimiento al decreto 2052 del 2020, artículo 17 | | |
| | Hacer | Gestión administrativa | Aprobación propuesta de la oficina de relacionamiento con la ciudadanía e incorporarla dentro de la estructura organizacional de la entidad acorde a la ley 2052 del 2020, art. 17 | Aprobación propuesta oficina de relacionamiento con el ciudadano | Una Oficina de Atención al Ciudadano constituida y en operación | Diciembre del 2025 | Diciembre del 2025 | Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos | Planear | Todas los procesos | Realizar caracterización de los grupos de valor que interactúan por los diferentes canales de atención establecidos en la Alcaldía Distrital de Cartagena | Informe de caracterización ciudadano | No de informe de caracterización ciudadana realizada | Junio del 2025 | Septiembre del 2025 | Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano y Taleno Humano | 1 | 1 | | | | 100% | Link Evidencia 3 | |
| | Planear | Planeación y relacionamiento con el Ciudadano | Documentar y articular todos los procesos, procedimientos o lineamientos de cara a la ciudadanía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). | Procesos y procedimientos creados | No. de Procedimiento creados | Abril del 2025 | Mayo del 2025 | Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano | 1 | 0 | 0 | 0 | | 70% | Link Evidencia 4 | |
| | Actuar | Planeación y relacionamiento con el Ciudadano | Optimizar el uso del sistema de información transparencia documental institucionalizado por el distrito para el ingreso y salida de la correspondencia de la entidad midiendo su efectividad | Correspondencia respondidas dentro de los terminos legales | Promedio de días en que se da respuesta respondidas en terminos legales | Enero del 2025 | Diciembre del 2027 | Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano | 15 | 24% | 48% | 29% | 0 | 51% | Link Evidencia 5 | |
| | Hacer | Gestión de PQRSDF | Elaborar y Publicar en el sitio web oficial informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información | | No. de informes elaborados | Enero del 2025 | Diciembre del 2025 | Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano | 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 100% | Link Evidencia 6 | |
| | Hacer | Gestión de PQRSDF | Divulgar la política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web en el momento de la recolección de los datos. | Formulario con aceptación de política de tratamiento de datos en pagina web | Formulario de captura de información | Enero del 2025 | Diciembre del 2025 | Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano | 1 | 1 | | | | | 100% | Link Evidencia 7 |
| | Verificar | Planeación y relacionamiento con el Ciudadano | Realizar un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano realizado por la oficina de Control interno | Informe realizado | No. de informes realizados | Marzo del 2025 | Agosto del 2025 | Oficina asesora de Control interno | 2 | | 1 | | | | 50% | Link Evidencia 8 |
| | Hacer | Gestión de PQRSDF | Actualizar la carta de trato digno | Carta de trato digno actualizada | No. de documento actualizado | Agosto del 2025 | Agosto del 2025 | Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano | 1 | | | | 1 | | 100% | Link Evidencia 9 |
| Certidumbre | Hacer | Gestión de las Comunicaciones Oficiales | Coordinar laboratorios de simplicidad prácticos en conjunto co la Oficina de Comunicaciones y Prensa , con la participación y socializarlos entre el mayor número de personas que en consenso establecerán si la información que se proyecta en el trámite atiende a la realidad, es clara y concisa de acuerdo con la estrategia de lenguaje claro. | Laboratorios de lenguaje claro realizados | No de laboratorios realizados | Abril del 2025 | Diciembre del 2027 | Oficina de Prensa y comunicaciones, Ventanilla Unica de atención al Ciudadano | 4 | 0 | 0 | 2 | 1 | 75% | Link Evidencia 10 | |
| Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso | Hacer | Planeación y relacionamiento con el Ciudadano | Acoger los lineamientos en materia de infraestructura de la NTC 6047, para garantizar la accesibilidad de los espacios físicos identificando los ajustes a realizar y garantizar el acceso en los puntos de atención a las personas en condición de discapacidad. | Infraestructura de sedes físicas acorde a la NTC 6047 funcionando | Infraestructura funcionando | Marzo del 2025 | Diciembre del 2025 | Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano | 1 | 0 | 0 | 0 | 80 | 80% | Link Evidencia 11 | |
| | Hacer | Planeación y relacionamiento con el Ciudadano | Implementar campaña de sensibilización para el uso de los canales institucionalizados para el servicio al ciudadano a de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias | Campañas realizadas | No. de campañas realizadas | Marzo del 2025 | Diciembre del 2025 | Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano | 4 | 1 | 0 | 0 | 3 | 100% | Link Evidencia 12 | |
| | Hacer | Planeación y relacionamiento con el Ciudadano | Implementar sistemas de seguimiento continuo del desarrollo de las jornadas itinerantes | Realizar encuesta de percepcion de la participacion en ferias | No. de encuestas | Mayo del 2025 | Diciembre del 2025 | PLAN DE EMERGENCIA SOCIAL | 4 | 1 | 1 | | | 50% | Link Evidencia 13 | |
| Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios | Hacer | Planeación y relacionamiento con el Ciudadano | Ofrecer capacitaciones que fortalezcan las habilidades de los servidores públicos en la atención a la ciudadanía a través de capacitaciones realizadas por la dependencia de su parte misional | Capacitaciones realizadas | No. de capacitaciones realizadas | Marzo del 2025 | Diciembre del 2025 | Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano | 10 | 3 | 3 | 3 | 1 | 100% | Link Evidencia 14 | |

