



**GOBERNACIÓN DE PUTUMAYO**  
**ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**  
**VIGENCIA 2018**



Strategias	Actividad	Objetivo	Meta	Indicador	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable	Producto
IDENTIFICACION DE TRAMITES	Actualización de los requisitos e información de los trámites inscritos en la plataforma SUIT.	Que toda la información que reposa en la plataforma SUIT sea real y concreta, para una mayor transparencia a la ciudadanía.	Trámites inscritos en la plataforma SUIT actualizados en su totalidad.	100%	Febrero de 2018	Diciembre de 2018	Secretario de Planeación Administrador SUIT	Trámites SUIT actualizados
	Mejorar el acceso a la Plataforma SUIT.	Crear un link exclusivo en el Portal de la Gobernación del Putumayo, donde se encuentren registrados todos los trámites inscritos en el SUIT.	Mejorar la consulta del aplicativo SUIT, por los ciudadanos interesados.	100%	Febrero de 2018	Diciembre de 2018	Secretario de Planeación Administrador SUIT	Link creado para consultas
PRIORIZACION DE TRAMITES	Solicitar y consolidar trimestralmente información de los trámites inscritos en el SUIT según demanda del servicio.	Priorizar los trámites con base en la demanda del servicio, para dar continuidad a proceso de racionalización.	Trámites priorizados.	100%	Marzo de 2018	Diciembre de 2018	Secretario de Planeación Administrador SUIT	Trámites priorizados.
RACIONALIZACION DE TRAMITES	Realizar un diagnóstico para conocer cuáles son los trámites de mayor impacto en la ciudadanía.	Realizar una mejora a los trámites de mayor demanda, para entregar a los ciudadanos un servicio de calidad y eficiencia.	Trámites racionalizados en el año, según criterios establecidos.	80%	Marzo de 2018	Diciembre de 2018	Secretario de Planeación Administrador SUIT	Diagnóstico y Mejora a los trámites.
INTEROPERABILIDAD	Realización de Taller sobre Cadena de Trámites y Ventanilla Única, con la participación de los administradores de los 13 Municipios del Departamento.	Conocer el proceso de la Fase de la Política de Racionalización (interoperabilidad), buscando interrelación con otras entidades del sector público, para ofrecer a la ciudadanía un mejor servicio cuando sea solicitado.	Taller realizado, lista de asistencia.	50%	Febrero de 2018	Diciembre de 2018	Secretario de Planeación Administrador SUIT	Taller y Lista de Asistencia
RENDICION DE CUENTAS	Acto de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2017 de la Gobernadora SORRELI PARISA AROCA RODRIGUEZ.	Informar a la ciudadanía sobre la gestión realizada en la vigencia 2017.	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Gestión 2017.	1	Febrero de 2018	Abril de 2018	Despacho Gobernación	Acto de Rendición de Cuentas Vigencia 2017

Estrategias	Actividad	Objetivo	Meta	Indicador	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable	Producto
MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	Realizar promoción y educación a los ciudadanos para que conozcan y hagan uso del canal virtual ofrecido por la Gobernación.	Promocionar el canal virtual de Atención Ciudadano ofrecido por la Gobernación.	Fortalecer el acceso y participación de los ciudadanos en el Canal Virtual ofrecido por la Gobernación.	100%	Abril de 2018	Noviembre de 2018	Gestión Atención al Usuario - Gestión de Comunicaciones	Registro promoción y educación realizada a los ciudadanos.
	Socialización del Protocolo de Atención al Ciudadano PR-AU-001 a funcionarios de las diferentes unidades administrativas de la Gobernación.	Mejorar la Atención a los Usuarios con base en el Protocolo de Atención al Ciudadano PR-AU-001.	Funcionarios de la Administración Departamental capacitados y aplicando el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Gobernación PR-AU-001	100%	Abril de 2018	Agosto de 2018	Gestión Atención al Usuario	Registro jornada de socialización.
	Instalaciones físicas adecuadas y acordadas a las necesidades de Atención a los Usuarios.	Garantizar espacios que permitan mejorar la Atención a los Usuarios.	Contar con una oficina de Atención al Usuario cómoda y de fácil acceso para la Atención a los Usuarios.	100%	Septiembre de 2018	Diciembre de 2018	Secretaría de Servicios Administrativos - Gestión Atención al usuario	Satisfacción del Usuario mediante el mejoramiento de las instalaciones de Atención al Usuario.
	Actualizar la información de carteleras institucionales, donde se publique los medios con que cuenta la comunidad para acceder a los servicios de la Gobernación del Putumayo. (Horario de Atención, Correo Electrónico, Teléfono, Faz, Web, etc)	Informar a la Comunidad de los medios para acceder a los servicios que ofrece la Gobernación	Contar con todas las carteleras institucionales actualizadas con información de acceso y atención en la Gobernación del Putumayo.	100%	Mayo de 2018	Septiembre de 2018	Gestión Atención al Usuario	Registro carteleras institucionales actualizadas permanentemente.
	Medir la Satisfacción del Cliente mediante la aplicación de la Encuesta de Satisfacción FT-AU-001	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios que brinda la Gobernación.	Conocer la percepción de los usuarios frente a los servicios que presta la Gobernación para el proceso de toma de decisiones.	100%	Marzo de 2018	Diciembre de 2018	Gestión Atención al Usuario	Informe detallado mensual de la medición de Satisfacción al Usuario.
MECANISMOS PARA LA ATENCION A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.	Realizar promoción y educación a los ciudadanos para que conozcan y hagan uso cuando sea necesario de los mecanismos con que cuenta la Gobernación para la radicación presentación y trámite de una PQRD.	Fortalecer la comunicación, oportuna y eficiente con los clientes externos, empleando las peticiones, quejas, reclamos y denuncias como una herramienta que permita crear oportunidades de mejora en los procesos de la Gobernación del Putumayo.	Fortalecer el acceso y participación ciudadana en los mecanismos con que cuenta la Institucionalidad para el trámite de las PQRD.	100%	Abril de 2018	Noviembre de 2018	Gestión Atención al Usuario	Registro promoción y educación realizada a los ciudadanos.
	Recibir, procesar y responder oportunamente los requerimientos de los usuarios en materia de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.	Realiza mensualmente informe cualitativo y cuantitativo de las PQRD, incluyendo estadísticas, soluciones, respuestas, tratamiento y estado de las mismas.	Trámite de respuesta oportuna a todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias presentadas por los usuarios.	100%	Febrero de 2018	Diciembre de 2018	Gestión Atención al Usuario	Informe mensual detallado de las PQRD presentadas por los usuarios.

Estrategias	Actividad	Objetivo	Meta	Indicador	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable	Producto	
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Lineamientos de Transparencia Activa	Actualización constante del botón de "transparencia y acceso a la información pública" con la información mínima requerida por la ley 1712 y la resolución de Ministerio de TIC	Botón de transparencia actualizado	100%	Enero de 2018	Junio de 2018	Gestión de Tecnología e Información	Enlace DE Botón de Transparencia Publicado y Actualizado www.putumayo.gov.co	
		Capacitar a los funcionarios de la entidad en la adecuada gestión de solicitudes de información.	Funcionarios de las diferentes unidades administrativas de la Gobernación capacitados.	100%	Mayo de 2018	Agosto de 2018	Gestión Atención al Usuario	Registro Listado de Asistencia	
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Revisar los mecanismos y costos de reproducción de información en aplicación del principio de gratuidad de la ley 1712.	Un acto administrativo definiendo los mecanismos y/o costos de reproducción de información	100%	Abril de 2018	Septiembre de 2018	Gestión Documental	Acto Administrativo	
		Actualizar de los instrumentos de gestión de información	Documentos actualizados (Registros de activos de información, Índice de información clasificada y reservada, Esquema de publicación)	100%	Junio de 2018	Enero de 2018	Gestión Documental	Registro Documentos Actualizados	
	Instrumentos de Gestión de la Información	Revisión y actualización del esquema de publicación de información.	Esquema de publicación actualizado con los requerimientos del decreto 1081 de 2015..	100%	Mayo de 2018	Junio de 2018	Gestión Documental	Registro Documentos Actualizados	
		Publicación y divulgación de los instrumentos de gestión de información a través de medios electrónicos.	Publicar los instrumentos en datos.gov.co	100%	Abril de 2018	Mayo de 2018	Gestión Documental	Documentos publicados en el portal web de la entidad	
		Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Actualizar el informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe semestral de las solicitudes de información elaborado y publicado	100%	Junio de 2018	Diciembre de 2018	Gestión Atención al Usuario	Informe publicado en el portal web.

ANTONIO JESUS OSORIO NOGUERA  
Secretario de Planeación

Compiló:  
JORGE LOPEZ VILLOTA  
Profesional Esp. SPD