



CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO
Nit: 900.215.967-5

Página 1 de 4

CODIGO: PC.PL.002

**PLAN DE MEJORAMIENTO POLITICA
SERVICIO AL CIUDADANO**

FECHA DE APROBACIÓN:
21/05/2024

COMPONENTES	CATEGORÍAS	DISEÑO ALTERNATIVAS DE MEJORA	MEJORAS PARA IMPLEMENTAR (INCLUIR PLAZO DE LA IMPLEMENTACIÓN)	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS
Servicio al Ciudadano	Atención incluyente y accesibilidad	Adoptar mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.	Crear protocolos de atención especializados para cada grupo vulnerable, definiendo claramente los procedimientos para garantizar que reciban una atención preferente y adaptada a sus necesidades. Fecha: 01/08/2024 al 31/12/2024	Evaluar el impacto y la eficacia de las acciones desarrolladas
		Incorporar en el presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece	Establecer un plan financiero detallado que describa cómo se asignarán y utilizarán los recursos para mejoras en accesibilidad, incluyendo plazos y objetivos claros. Fecha: 01/08/2024 al 31/12/2024	Evaluar el impacto y la eficacia de las acciones desarrolladas



CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO
Nit: 900.215.967-5

Página 2 de 4

CODIGO: PC.PL.002

**PLAN DE MEJORAMIENTO POLITICA
SERVICIO AL CIUDADANO**

FECHA DE APROBACIÓN:
21/05/2024

COMPONENTES	CATEGORÍAS	DISEÑO ALTERNATIVAS DE MEJORA	MEJORAS PARA IMPLEMENTAR (INCLUIR PLAZO DE LA IMPLEMENTACIÓN)	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS
	Publicación de información	Publicar la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central y sucursales o regionales - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno - Listado de trámites y servicios - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias	Entradas Principales: Colocar información en áreas de alta visibilidad cerca de las entradas principales de las sedes centrales y sucursales. Áreas de Espera: Instalar paneles informativos en las áreas de espera o recepción donde los ciudadanos pasan tiempo. Espacios Públicos: Publicar la información en lugares de alta concurrencia como bibliotecas, centros comunitarios y oficinas de otras entidades públicas. Fecha: 01/08/2024 al 31/12/2024	Evaluar el impacto y la eficacia de las acciones desarrolladas
	Canales de atención	Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio	Evaluar si es necesario establecer un sistema de turnos frente a las solicitudes que los ciudadanos presentan al Concejo Municipal. Fecha: 01/08/2024 al 31/12/2024	Evaluar el impacto y la eficacia de las acciones desarrolladas
		Publicar y mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	Publicar la Carta de Trato Digno en la sede electrónica del Concejo Municipal. Fecha: 01/08/2024 al 31/12/2024	Evaluar el impacto y la eficacia de las acciones desarrolladas



CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO
Nit: 900.215.967-5

Página 3 de 4

CODIGO: PC.PL.002

**PLAN DE MEJORAMIENTO POLITICA
SERVICIO AL CIUDADANO**


FECHA DE APROBACIÓN:
21/05/2024

COMPONENTES	CATEGORÍAS	DISEÑE ALTERNATIVAS DE MEJORA	MEJORAS PARA IMPLEMENTAR (INCLUIR PLAZO DE LA IMPLEMENTACIÓN)	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS
	Protección de datos personales	Adoptar la política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	Adoptar la política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales. Fecha: 01/08/2024 al 31/12/2024	Evaluar el impacto y la eficacia de las acciones desarrolladas
		Divulgar su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.	Desarrollar una política de tratamiento de datos personales que incluya definiciones claras, propósitos del tratamiento, derechos de los titulares de datos, y procedimientos para la protección de datos. Fecha: 01/08/2024 al 31/12/2024	Evaluar el impacto y la eficacia de las acciones desarrolladas
		Documentar procedimiento de autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	Documentar procedimiento de autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales Fecha: 01/08/2024 al 31/12/2024	Evaluar el impacto y la eficacia de las acciones desarrolladas
		Autorizar al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de dato	Autorizar al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de dato. Fecha: 01/08/2024 al 31/12/2024	Evaluar el impacto y la eficacia de las acciones desarrolladas
	Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Actualizar el reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.	Actualizar el reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de	Evaluar el impacto y la eficacia de las acciones desarrolladas

	CONCEJO MUNICIPAL DE CARTAGO Nit: 900.215.967-5	Página 4 de 4
	PLAN DE MEJORAMIENTO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO: PC.PL.002
		FECHA DE APROBACIÓN: 21/05/2024

COMPONENTES	CATEGORÍAS	DISEÑE ALTERNATIVAS DE MEJORA	MEJORAS PARA IMPLEMENTAR (INCLUIR PLAZO DE LA IMPLEMENTACIÓN)	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS
			2016. Fecha: 01/08/2024 al 31/12/2024	
	Gestión del talento humano	Diseñar mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	Diseñar mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano. Fecha: 01/08/2024 al 31/12/2027	Evaluar el impacto y la eficacia de las acciones desarrolladas
	Buenas prácticas	Investigar y desarrollar aplicaciones móviles o soluciones basadas en web que permitan a los ciudadanos presentar peticiones, quejas, reclamos y denuncias de manera rápida y conveniente a través de sus dispositivos móviles.	Investigar y desarrollar aplicaciones móviles o soluciones basadas en web que permitan a los ciudadanos presentar peticiones, quejas, reclamos y denuncias de manera rápida y conveniente a través de sus dispositivos móviles. Fecha: 01/08/2024 al 31/12/2027	

Aprobó:

Elaboró: 
 Martha Cecilia Saldaña S.
 Asesora Externa

Comité Institucional de Gestión y Desempeño
 Acta No. 02 de 2024

Fecha: 4/06/2024