

	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES				CODIGO: G02-FOR-55		
	Proceso:		PLANEACIÓN		Versión: 00		
				Fecha: 10/04/2013			
Nombre del Proyecto/Componente/Plan:	Plan de Atención al Ciudadano vigencia 2014 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano			Fecha Inicio:	01/02/2014	Fecha final:	20/12/2014
Responsable:	CN. Esteban Uribe Alzate			Área Organizacional / Unidad:	GRUCOG		
Proceso:	G1 - Direccionamiento Institucional						
Líneas Estratégica:	FORTALECIMIENTO_INSTITUCIONAL						
Iniciativa Estratégica:	Sistema de participación y atención al ciudadano.						
Objetivo Estratégico/Calidad:	Afianzar los procesos gerenciales y de apoyo, para la efectiva gestión de los procesos misionales.						
Objetivo Específico / Descripción:	La Dirección General Marítima . Dimar- en cumplimiento de su Plan Estratégico de Desarrollo 2011-2019, donde evidencia como uno de sus principales pilares «la procura constante por la excelencia y, continuo afianzamiento del servicio de participación y atención al ciudadano» , continúa en el 2014, comprometida con la implementación de un servicio oportuno, participativo y eficiente que convierta a cada uno de los ciudadanos en parte activa «de las gestiones que se realizan para la mejora en el desarrollo de su actividad.						

Nombre del Proyecto/Componente/Plan:	Categoría	Acciones	Entregable/Meta	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin programada	Meta	Indicador
Plan de Atención al Ciudadano vigencia 2014 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Afianzar la cultura se servicio al ciudadano en los servidores públicos	Gestionar con el proceso de gestión de personal la creación del programa de capacitación y sensibilización acerca de la cultura del servicio al interior de la Entidad.	Propuesta del programa de capacitación y sensibilización acerca de la cultura del servicio al interior de la Entidad.	CGRUCOG	01/10/2014	30/09/2014	1	Programa presentado
Plan de Atención al Ciudadano vigencia 2014 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención	Aprobar y divulgar la actualización de los protocolos de atención, la Política de la Entidad de Servicio de Atención al Ciudadano y la Directiva Permanente N°.00015 de 2011, Servicio de Atención al Ciudadano- cliente de acuerdo con las herramientas del nuevo Portal Marítimo Colombiano y conforme a las nuevas tendencias del Estado en la materia.	Protocolos de atención actualizados	CGRUCOG	01/02/2014	30/03/2014	1	Directiva publicada
Plan de Atención al Ciudadano vigencia 2014 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar la estrategia de participación por medios electrónicos.	Informe de la estrategia de participación implementada	CGRUCOG	03/03/2014	15/07/2014	1	Estrategia formulada
Plan de Atención al Ciudadano vigencia 2014 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención	Gestionar la formulación del plan para implementar el Modelo de Atención al Ciudadano	Plan propuesto	CGRUCOG	01/03/2014	20/12/2014	1	Estrategia formulada
Plan de Atención al Ciudadano vigencia 2014 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención al cliente interno	Definir mecanismo de denuncias internas y su tratamiento	Procedimiento documentado	CGRUCOG	01/01/2014	28/03/2014	1	Procedimiento documentado