



PLAN

PLAN DE ACCION DEL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA SDSC 2024 - 2027

Código	PL-SAD-08
Versión	2
Fecha	26/12/2024
Página	1 de 1

No.	LINEAS ESTRATEGICAS	OBJETIVO	META	INDICADOR	TIPO DE META	EVIDENCIA	META FISICA				TIPO DE GASTO		PRESUPUESTO ASIGNADO				SECRETARIA RESPONSABLE	
							2024	2025	2026	2027	BIENES Y/O SERVICIOS	FUNCIONAMIENTO	INVERSIÓN	2024	2025	2026		2027
							P	P	P	P				P	P	P		P
1	Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.	Prestar la atención integral a quinientas (500) personas en condición de discapacidad, durante el primer año de implementación, con el fin de mejorar su calidad de vida, autonomía y participación social, y en los tres años siguientes brindar atención a mil personas.	Personas con discapacidad atendidas con servicios integrales/Personas con discapacidad atendidas con servicios integrales programadas.	Acumulativa	Actas, registro fotográfico, entrega de ayudas no pos, listados de asistencia	500	1000	1000	1000		X	\$ 270.480.500	\$ 390.000.000	\$ 390.000.000	\$ 401.700.000,00	SECRETARIA DE FAMILIA	
2	Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.	Implementar un sistema de atención y protección integral para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar o de género en el departamento del Quindío, logrando la atención directa de al menos el 50% de los casos reportados de violencia, dentro del marco de la Ley 1257 de 2008 / Número total de casos reportados	Número de casos atendidos según la Ley 1257 de 2008 / Número total de casos reportados	No Acumulativa	Actas de seguimiento, Resolución de pagos.	7	100%	100%	100%		X	\$ 43.800.000	\$ 76.400.000	\$ 76.400.000	\$ 78.542.000	SECRETARIA DE FAMILIA	
3	Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.	Servicio de acceso y uso de Tecnologías de la información y las Comunicaciones	Centros de Acceso Comunitario en zonas urbanas y/o rurales y/o agremiadas funcionando	Acumulativa	Seguimiento Plan de Acción Trimestral y/o Actas de visita a los PVD	15	15	15	15		X	\$ 94.000.000	\$ 85.880.000	\$ 85.880.000	\$ 88.756.000	SECRETARIA TIC	
4	Uso Intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento - TICs	El Departamento avanzará en la construcción de plataformas informáticas articuladas en el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, la conectividad entre las instituciones y de la ciudadanía con el Sistema.	Desarrollos digitales	Productos digitales desarrollados	Acumulativa	Seguimiento Plan de Acción Secretaria TIC	0	3	3	3		X	\$ -	\$ 30.000.000	\$ 30.000.000	\$ 30.900.000	SECRETARIA TIC	
5	Uso Intensivo de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC	El Departamento avanzará en la construcción de plataformas informáticas articuladas en el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, la conectividad entre las instituciones y de la ciudadanía con el Sistema.	Servicio de educación informal en tecnologías de la información y las comunicaciones.	Personas capacitadas en tecnologías de la información y las comunicaciones	Acumulativa	Listados de asistencia, actas, contenidos	4625	4625	4625	4625		X	\$ 587.521.995	\$ 260.000.000	\$ 260.000.000	\$ 267.800.000	SECRETARIA TIC	
6	Uso Intensivo de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC	El Departamento avanzará en la construcción de plataformas informáticas articuladas en el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, la conectividad entre las instituciones y de la ciudadanía con el Sistema.	Servicio de educación informal en Gestión TI y en Seguridad y Privacidad de la Información	Personas capacitadas para en Gestión TI y en Seguridad y Privacidad de la Información	Acumulativa	Listados de asistencia, actas, contenidos	150	150	150	150		X	\$ 87.000.000	\$ 88.740.000	\$ 88.740.000	\$ 91.402.000	SECRETARIA TIC	
7	Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía	El Departamento desarrollará estrategias de sensibilización y capacitación hacia la ciudadanía, como garantes de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.	Servicio de educación informal para la implementación de la Estrategia de Gobierno digital	Personas capacitadas para la implementación de la Estrategia de Gobierno digital	Acumulativa	Listados de asistencia, actas, contenidos	150	150	150	150		X	\$ 95.000.000	\$ 60.000.000	\$ 60.000.000	\$ 61.800.000	SECRETARIA TIC	
8	Uso Intensivo de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC	El Departamento desarrollará estrategias de plataformas informáticas articuladas en el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, la conectividad entre las instituciones y de la ciudadanía con el Sistema.	Servicios tecnológicos	Índice de capacidad en la prestación de servicios de tecnología	Acumulativa	Seguimiento Plan de Acción Secretaria TIC	20	20	20	20		X					SECRETARIA TIC	
9	Uso Intensivo de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC	El Departamento avanzará en la construcción de plataformas informáticas articuladas en el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, la conectividad entre las instituciones y de la ciudadanía con el Sistema.	Fortalecer la sección de Atención a la Ciudadanía, implementado en el sitio web de la entidad.	Sección de Atención a la Ciudadanía de la página web de la entidad, fortalecido y/o actualizado.	No Acumulativa	Link en la Pagina web actualizada	1	1	1	1		X	\$ 106.000.000	\$ 206.210.000	\$ 290.510.000	\$ 284.926.000	SECRETARIA TIC	
10	Uso Intensivo de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC	El Departamento desarrollará estrategias de plataformas informáticas articuladas en el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, la conectividad entre las instituciones y de la ciudadanía con el Sistema.	Fortalecer la ventanilla única virtual, implementado en el sitio web de la entidad.	Ventanilla única virtual de la página web de la entidad, fortalecido y/o actualizado.	No Acumulativa	Link en la Pagina web actualizada	1	1	1	1		X					SECRETARIA TIC	
11	Uso Intensivo de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC	El Departamento desarrollará estrategias de plataformas informáticas articuladas en el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, la conectividad entre las instituciones y de la ciudadanía con el Sistema.	Mecanismos de accesibilidad actualizados con la información en el portal web, para las personas en situación de discapacidad.	Mecanismos actualizados	No Acumulativa	Link en la Pagina web actualizada	1	1	1	1		X					SECRETARIA TIC	
12	Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.	Elaborar e implementar y realizar seguimiento de las acciones de promoción de la participación ciudadana en la Administración Departamental.	Seguimiento de las acciones de promoción de la participación Ciudadana en la Administración Departamental	Acumulativa	Seguimiento al plan de acción	1	1	1	1		X	\$ 241.734.646,00	\$ 395.229.530	\$ 580.663.359,00	\$ 751.592.264,00	SECRETARIA DEL INTERIOR	
	Fortalecimiento de la Capacidad de Ciudadanía	El Departamento desarrollará estrategias de sensibilización y capacitación hacia la ciudadanía, como garantes de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.	Poner a disposición del ciudadano la oferta de participación.	Oferta de participación	Acumulativa	Oferta de participación pública	1	1	1	1		X					SECRETARIA DEL INTERIOR	
13	Fortalecimiento de la Capacidad de la Ciudadanía	El Departamento desarrollará estrategias de sensibilización y capacitación hacia la ciudadanía, como garantes de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.	Capacitar a la comunidad del departamento del Quindío, con el propósito de promover estrategias para la prevención y atención de desastres en el departamento del Quindío, garantizando una respuesta efectiva ante cualquier eventualidad.	Personas capacitadas	Acumulativa	Registro de asistencias de personas capacitadas y actas	5000	5000	5000	5000		X	\$ 92.900.000	\$ 242.000.000	\$ 242.000.000	\$ 242.000.000	SECRETARIA DEL INTERIOR	
14	Fortalecimiento de la Capacidad de la Ciudadanía	El Departamento desarrollará estrategias de sensibilización y capacitación hacia la ciudadanía, como garantes de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.	Realizar socialización de la ruta de atención a víctimas de trata de personas - Ruta de protección a líderes sociales, defensores de DDHH y funcionarios públicos - Ruta para la prevención del reclutamiento forzado para NNA	Número de personas con procesos de socialización realizados	Acumulativa	Registro de asistencias	1000	1000	1000	1000		X	\$ 10.700.000,00	\$ 15.625.000	\$ 15.625.000	\$ 16.093.750	SECRETARIA DEL INTERIOR	
15	Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.	Realizar capacitaciones a los funcionarios del ente gubernamental en todo lo relacionado con temas jurídicos.	1 cada semestre en el cuatrenio se realizarán 8 capacitaciones	No Acumulativa	Listado de asistencia de la capacitación realizada por la secretaria.	1	2	2	2		X					REPRESENTACIÓN JUDICIAL	
16	Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía.	Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio a la ciudadanía, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan.	Proporcionar a la ciudadanía información de los intereses respecto de las rutas de consulta de la contratación celebrada por el Departamento del Quindío (Aplicativos SECOPI, SECOPII y SIA OBSERVIA).	Micrositio web de la Secretaría Jurídica y de Contratación actualizado con las rutas de los instructivos y/o manuales de consulta de las plataformas SECOPI, SECOPII y SIA Observia, con el fin de brindar información pertinente y oportuna respecto de la contratación celebrada por el Departamento del Quindío.	No Acumulativa	Micrositio actualizado con los instructivos y/o manuales que brinden información de acceso a las plataformas de contratación.	100%	100%	100%	100%		X					SECRETARIA JURIDICA Y DE CONTRATACION	

17	Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía.	Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio a la ciudadanía, mediante la expedición de manuales y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan.	Brindar información pertinente y oportuna en relación a rutas de atención de servicio a los ciudadanos respecto a las Ligas y Clubes Deportivos y Asociaciones con fines educativos, científicos, tecnológicos, culturales y deportivos, competencia de la Dirección de Asuntos Jurídicos, Conceptos y Revisiones y de las entidades sin ánimo de lucro (ESAL), cuya inspección, vigilancia y control recae sobre la Dirección de Asuntos Jurídicos, Conceptos y Revisiones.	Micrositio web de la Secretaría Jurídica y de Contratación actualizado, con la información referente a Circulares, listado de documentos y procedimientos para inscripciones y actualizaciones de las entidades sin ánimo de lucro (ESAL) cuya vigilancia y control es competencia de la Dirección de Asuntos Jurídicos, Conceptos y Revisiones y los trámites para inscripción de Persona Jurídica de asociaciones con fines educativos, científicos, tecnológicos, culturales y deportivos y protocolizaciones.	No Acumulativa	Micrositio web actualizado.	100%	100%	100%	100%	X									SECRETARÍA JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN		
18	Fortalecimiento de La Capacidad de la Ciudadanía	El Departamento desarrollará estrategias de sensibilización y capacitación hacia la ciudadanía como garantes de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.	Publicar en la página web del informe de auditoría fiscal, dando la posibilidad a los ciudadanos que participen frente a dichos procesos.	Informe de auditoría fiscal, publicado en la página web	No Acumulativa	Registros de informes publicados	1	1	1	1		X		\$	-	\$	-	\$	-	SECRETARÍA DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS		
19	Fortalecimiento de La Capacidad de la Ciudadanía	El Departamento desarrollará estrategias de sensibilización y capacitación hacia la ciudadanía, como garantes de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.	Brindar la información oportuna al contribuyente en materia de impuestos (impuesto vehicular, inscripción al registro, impuesto al consumo, Invalización y venta de estampillas)	Nº de contribuyentes asesorados	No Acumulativa	Software ISVA SEVENET	100%	100%	100%	100%		X		\$	681.569.107	\$	3.348.812.570,15	\$	3.110.442.000	\$	3.616.905.000	SECRETARÍA DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS
20	Fortalecimiento de La Capacidad de la Ciudadanía	El Departamento desarrollará estrategias de sensibilización y capacitación hacia la ciudadanía, como garantes de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.	Fomentar la cultura de pago, a través de campañas y/o sensibilizaciones institucionales.	Nº de actividades realizadas	No Acumulativa	Registro de llamadas, correos electrónicos, campañas, etc.	10	10	10	10		X		\$	681.569.107	\$	3.348.812.570,15	\$	3.110.442.000	\$	3.616.905.000	SECRETARÍA DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS
21	Fortalecimiento de La Capacidad de la Ciudadanía	El Departamento desarrollará estrategias de sensibilización y capacitación hacia la ciudadanía, como garantes de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.	Aumentar el recaudo del ISVA a través de medios digitales	Porcentaje de recaudo virtual ISVA	Acumulativa	Plataforma virtual PSE	20%	30%	30%	35%		X		\$	-	\$	-	\$	-	SECRETARÍA DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS		
22	Uso Intensivo de Tecnologías de la Información y Comunicación TICs	El Departamento avanzará en la construcción de plataformas informáticas articuladas en el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, la conectividad entre las instituciones y de la ciudadanía con el Sistema.	Quantificar el número y tipo de trámites realizados a través de la página web, realizados por los usuarios registrados para determinar la demanda de los mismos por parte de la ciudadanía	Nº de usuarios registrados Nº de trámites realizados	No Acumulativa	Documentos que acrediten el número y tipo de trámites demandados a través de la página web	1	1	1	1		X		\$	-	\$	-	\$	-	SECRETARÍA DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS		
23	Articulación Interinstitucional para el Mejoramiento de los Canales de Servicio a la Ciudadanía	Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.	Plan de Acción de Servicio a la Ciudadanía elaborado y publicado	Plan de Acción de Servicio a la Ciudadanía elaborado y publicado	No acumulativa	Planes de Acción	15	0	0	0										SECRETARÍA ADMINISTRATIVA		
24	Articulación Interinstitucional para el Mejoramiento de los Canales de Servicio a la Ciudadanía	Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.	Realizar seguimiento y evaluación trimestral a la implementación del Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDDC, con el fin de desarrollar las actividades de manera planificada que permitan generar impactos positivos en la ciudadanía	seguimiento y evaluación trimestral de los Planes de Acción	Acumulativa		4	4	4	4										SECRETARÍA ADMINISTRATIVA		
25	Articulación Interinstitucional para el Mejoramiento de los Canales de Servicio a la Ciudadanía	Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.	Realizar la actualización del autodiagnóstico de atención al ciudadano de la Administración Departamental.	Autodiagnóstico Realizado	Acumulativa		1	1	1	1										SECRETARÍA ADMINISTRATIVA		
25	Articulación Interinstitucional para el Mejoramiento de los Canales de Servicio a la Ciudadanía	Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.	Informes Trimestrales de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSB)	Informes Trimestrales (PQRSB)	Acumulativa	Informes Trimestrales (PQRSB)	1	4	4	4										SECRETARÍA ADMINISTRATIVA		
26	Articulación Interinstitucional para el Mejoramiento de los Canales de Servicio a la Ciudadanía	Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.	Acciones de publicación y actualización de la información contenida en el "Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía" de la página web	Publicación y actualización de la información contenida en el "Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía" de la página web	Acumulativa		0%	100%	100%	100%										SECRETARÍA ADMINISTRATIVA		
27	Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y eficaz	El Departamento debe orientar su accionar para que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tenga los siguientes atributos: Accesible Suficiente	Acciones que garanticen la accesibilidad física y comunicativa de personas en condición de discapacidad	Accesibilidad física y comunicativa de personas en condición de discapacidad garantizada	Acumulativa		0	1	1	1										SECRETARÍA ADMINISTRATIVA		
28	Articulación Interinstitucional para el Mejoramiento de los Canales de Servicio a la Ciudadanía	Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.	Evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana	Aplicación del instrumento para la Evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana y sus respectivos informes	Acumulativa		0	12	12	12										SECRETARÍA ADMINISTRATIVA		
29	Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía	El Departamento desarrollará estrategias de sensibilización y capacitación hacia la ciudadanía, como garantes de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.	Actividades que integren y articulen los servicios y trámites para facilitar el acceso de la ciudadanía, a través de ferias	Ferias de Servicios	Acumulativa		0	2	2	2										SECRETARÍA ADMINISTRATIVA		
30	Cualificación de los equipos de trabajo	En este sentido, el Departamento debe homogeneizar el perfil de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes, y desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en materia de atención integral a la ciudadanía	Diseño incentivos y estímulos para exaltar el desempeño de servidores y contratistas en los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía	Evento de exaltación del desempeño de servidores y contratistas en los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía	Acumulativa		1	1	1	1										SECRETARÍA ADMINISTRATIVA		
31	Cualificación de los equipos de trabajo	En este sentido, el Departamento debe homogeneizar el perfil de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes, y desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en materia de atención integral a la ciudadanía	Acciones de promoción de la cultura de servicio	Actividades de promoción de la cultura de servicio al interior de la entidad	Acumulativa		0	1	1	1										SECRETARÍA ADMINISTRATIVA		
32	Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y eficaz	El Departamento debe orientar su accionar para que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tenga los siguientes atributos: Accesible Suficiente	Gestionar las adecuaciones y mejoras de la infraestructura física, tecnológica y administrativa, para fortalecer la interacción con la ciudadanía y sus grupos de valor	Adecuaciones y mejoras de la infraestructura física, tecnológica y administrativa, para fortalecer la interacción con la ciudadanía	Acumulativa		0	1	1	1				\$	36.470.000	\$	36.470.000	\$	37.564.000	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA		



49	Fortalecimiento de La Capacidad de la Ciudadanía	Desarrollar estrategias de sensibilización y capacitación hacia la ciudadanía, como garantes de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derecho y que el estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.	Realizar el Plan Estratégico de Racionalización de Trámites en la Administración Departamental, de conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública: a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos.	Estrategia de Racionalización de Trámites en la Administración Departamental realizada	Acumulada	Estrategia de Racionalización de Trámites	1	1	1	1								X	\$	2.250.000	\$	2.250.000	\$	2.250.000	\$	2.250.000	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
50	Fortalecimiento de La Capacidad de la Ciudadanía	Desarrollar estrategias de sensibilización y capacitación hacia la ciudadanía, como garantes de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derecho y que el estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.	Fortalecer el Consejo territorial de Planeación, a través de procesos de capacitación asistencia técnica y apoyo logístico	Consejo Territorial fortalecido	Acumulada	Procesos contractuales	1	1	1	1									\$	200.000.000	\$	200.000.000	\$	200.000.000	\$	200.000.000	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
561	Fortalecimiento de La Capacidad de la Ciudadanía	Desarrollar estrategias de sensibilización y capacitación hacia la ciudadanía, como garantes de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derecho y que el estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.	Realizar, publicar y socializar en la página web institucional, dos estudios de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Administración Departamental.	Estudios de medición de satisfacción realizados, publicados y socializados.	Acumulada	Informe de medición de satisfacción del usuario realizado, publicado y socializado.	2	2	2	2								X	\$	2.350.000	\$	2.350.000	\$	2.350.000	\$	2.350.000	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
52	Fortalecimiento de La Capacidad de la Ciudadanía	Desarrollar estrategias de sensibilización y capacitación hacia la ciudadanía, como garantes de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derecho y que el estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.	Elaborar y publicar el Informe de Gestión de la Administración Departamental anualmente, con el propósito de afianzar la relación Comunidad, Estado y fomentar la Ley de Transparencia, dando a conocer el accionar de la Administración Departamental.	Informe de gestión elaborado y publicado	Acumulada	Documento informe de Gestión realizado - Constancia de Publicación .	1	1	1	1								X	\$	16.300.000	\$	16.300.000	\$	16.300.000	\$	16.300.000	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
53	Fortalecimiento de La Capacidad de la Ciudadanía	Desarrollar estrategias de sensibilización y capacitación hacia la ciudadanía, como garantes de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derecho y que el estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.	Realizar 12 Eventos de Rendición Públicas de Cuentas que divulga la gestión administrativa en los municipios del Departamento del Quindío	Eventos de Rendición de Cuentas realizados	Acumulada	Acta de reunión de la Rendición de Cuentas, Listados de Asistencia, Registro Fotográficos, etc.	0	12	12	12									\$	70.152.000	\$	70.152.000	\$	70.152.000	\$	70.152.000	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
54	Cualificación de los Equipos de Trabajo.	En este sentido, el Departamento debe homogeneizar el perfil de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes, y desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en materia de atención integral a la ciudadanía	Capacitar a los funcionarios y contratistas de las 17 Secretarías de la Administración Departamental en la cultura de la Rendición de Cuentas.	Funcionarios y Contratistas de las Secretarías capacitados	Acumulada	Presentación capacitación realizada - listas de asistencia e instrumento de evaluación	0	1	1	1									\$	2.000.000	\$	2.000.000	\$	2.000.000	\$	2.000.000	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
555	Cualificación de los Equipos de Trabajo.	En este sentido, el Departamento debe homogeneizar el perfil de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes, y desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en materia de atención integral a la ciudadanía	Realizar la caracterización de los actores y grupos de interés de la Administración Departamental, con el fin de conocer las necesidades y requerimientos de los grupos que maneja la Administración Departamental	Caracterización de los actores y grupos de interés de la Administración Departamental realizada	Acumulada	Informe de caracterización realizado	1	1	1	1								X	\$	16.300.000	\$	16.300.000	\$	16.300.000	\$	16.300.000	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
556	Uso Intensivo de tecnologías de Información y Cocommento- TIC	El Departamento avanzará en la construcción de plataformas informáticas articuladas en el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, la conectividad entre las instituciones y de la ciudadanía con el Sistema.	Implementación el Observatorio Económico y Social del Departamento del Quindío, como una fuente de consulta y generación de información a la comunidad Quindía	Observatorio Económico Implementado	Acumulada	Información publicada en la página web	1	1	1	1									\$	64.750.000	\$	108.120.000	\$	108.120.000	\$	108.120.000	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
57	Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía	El Departamento desarrollará estrategias de sensibilización y capacitación hacia la ciudadanía, como garantes de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.	Servicio de promoción a la participación ciudadana	120 encuentros en el outierio	Acumulada	Registro fotográfico e informes	30	30	30	30								X	\$	357.000.000	\$	357.000.000	\$	357.000.000	\$	357.000.000	SECRETARÍA PRIVADA
58	Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	El Departamento debe orientar su accionar para que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tenga los siguientes atributos Suficiente	Realizar un autodiagnóstico de espacios físicos de atención al ciudadano de la Administración Departamental, con el propósito de identificar los ajustes requeridos y priorizar las acciones que permitan mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano.	Autodiagnóstico de espacios físicos de atención al ciudadano de la Administración Departamental realizados	Acumulada	Acta de vista formato código F-INF-16 Registro de vista	0	1	1	1								X	\$	11.100.000	\$	11.100.000	\$	11.100.000	\$	11.100.000	SECRETARÍA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA
59	Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	El Departamento debe orientar su accionar para que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tenga los siguientes atributos Accesible Suficiente	Adecuar los espacios físicos de atención al ciudadano de la Administración Departamental de conformidad con las acciones priorizadas producto del autodiagnóstico realizado.	espacios físicos de atención al ciudadano de la Administración Departamental adecuados	Acumulativa	Informe de entrega	1	1	1	1								X	\$	30.000.000	\$	30.000.000	\$	30.000.000	\$	30.000.000	SECRETARÍA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA
60	Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía	El Departamento desarrollará estrategias de sensibilización y capacitación hacia la ciudadanía, como garantes de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.	Promover en la ciudadanía el uso del servicio de atención a la comunidad	Gestiones realizadas por el servicio de atención a la comunidad	No Acumulada	Informe y caracterización de las gestiones realizadas por el servicio de atención a la comunidad	100%	100%	100%	100%								X									SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL