PLAN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 2021

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO: Este componente tiene como objeto principal mejorar la calidad y accesibilidad del ciudadano, usuario y grupos de interés, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.Para tal fin y con el objeto de medir, qué impacto han tenido nuestras estrategias de mejoramiento de atención al ciudadano, además de la adecuación de las sedes externas, se desarrollarán las siguientes actividades.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Subcomponente /Proceso	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Indicador**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Estructurar el punto de atención a los ciudadanos conforme a la normatividad	Procedimiento Documentado	1	Gestión Administrativa y Financiera	Antes del 30 de junio del 2021
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias a través de la página web	Link disponible para radicación de P.Q.R.S. en la páginaweb de la entidad	1	Gestión Administrativa y Financiera	Junio 30 del 2021
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitación a funcionarios y contratistas sobre Servicio al Ciudadano y/o Participación Ciudadana	Capacitación Servicio al Ciudadano	1	Gestión Administrativa y Financiera	Antes del 30 de julio del 2021
Subcomponente 4 Relacionamiento con el ciudadano.	4.1	Aplicar encuesta para la medición dela percepción de la satisfacción del Servicio	Encuestas de satisfacción aplicadas	5 encuestas aplicadas	Gestión Administrativa y Financiera	Septiembre 30 del 2021