

 ESTRATEGIA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2021 COMPONENTE 4 - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO										
OBJETIVO: Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad a través de la implementación de mecanismos, con el fin de asegurar la satisfacción de los ciudadanos, facilitando el ejercicio de sus derechos.										
Nº	Subcomponente	Actividades		Área responsable	Enlace responsable	Meta o producto	Indicador	Evidencia	Periodicidad del reporte	Fecha programada
1	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1,1	Presentar informe de diagnóstico del servicio al ciudadano (desde las PQRS)	Defensor del Ciudadano Jefe de la OAP	Daniel Romero	Presentar un informe de diagnóstico del servicio al ciudadano	Nº de informes presentados	Informe	Anual	2022-01-28
		1,2	Establecer los mecanismos (encuestas, foros, grupos focales, buzón de sugerencias, <i>instancia de participación</i>) mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los grupos de valor.	Secretaría General Comunicaciones	Luis Fernando Oviedo Herrera	Realizar Informe de caracterización de usuarios	Nº de informes presentados	Informe	Anual	2021-10-31
		1,3	Realizar encuesta que permitan el seguimiento del servicio al ciudadano de la entidad, buscando conocer oportunidades de mejoras y realizar una intervención efectiva.	Secretaría General Servicio al Ciudadano	Luis Fernando Oviedo Herrera	Realizar un reporte de encuestas del servicio al ciudadano, tabuladas	Nº de reportes realizados	Tabulación de Resultados de encuesta	Anual	2021-10-29
2	Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Ejecutar análisis de diagnóstico de página web, y canales de atención buscando identificar los espacios a fortalecer en la interacción con el ciudadano.	Secretaría General Servicio al Ciudadano Sistemas de Información y Redes	Luis Fernando Oviedo Herrera	Presentar Informe de diagnóstico sobre canales de atención al ciudadano.	Nº de informes de diagnóstico de canales presentados	Informe sobre análisis de canales de atención.	Anual	2021-07-01
3	Talento Humano	3,1	Fomentar la participación y garantizar mínimo en 4 talleres de formación y/o charlas dirigida a servidores públicos que atienden directamente a los usuarios, mediante capacitación en temáticas como: a) Cultura de servicio al ciudadano. b) Protocolos de atención al ciudadano en un enfoque diferencial. c) Socialización y actualización de información de trámites y servicios en la entidad. d) Gobierno y trámites en línea. e) Innovación en el servicio al ciudadano en lo público. f) Medición y satisfacción del servicio al ciudadano.	Secretaría General Talento Humano Servicio al Ciudadano	Luis Fernando Oviedo Herrera Martha Ximena Martínez	Realizar mínimo 4 talleres de formación y/o charlas dirigida a servidores públicos que atienden directamente a los usuarios	Nº de talleres de formación realizados	Reporte con listado de asistencia	Anual	2021-12-15
4	Normativo Procedimental	4,1	Desarrollar campañas informativas sobre los trámites y servicios que presta la Entidad, y Política de tratamiento de datos personales (PTDP).	Secretaría General Servicio al Ciudadano Comunicaciones	Luis Fernando Oviedo Herrera	Desarrollar mínimo 10 campañas informativas de trámites y servicios, y Política de tratamiento de datos personales (PTDP)	Nº de campañas desarrolladas	Captura de pantalla	Semestral	2021-06-30 2021-12-15
5	Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Liderar la consolidación y publicación del Plan de Participación Ciudadana 2020 de la entidad	Secretaría General Servicio al Ciudadano	Luis Fernando Oviedo Herrera	Publicación del Plan de Participación Ciudadana	Nº de publicaciones	Captura de pantalla	Anual	2021-01-31

Elaboró: Líderes de proceso
Consolidó: Daniel Julián Romero García / Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD
Fecha: 29/01/2021