

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Fortalecimiento al seguimiento de las PQRSD	Informe de PQRSD identificando acciones de mejora de las recurrencias de las PQDRSD	Secretaria General	Diciembre 31 de 2016
	1.2	Inducción y reinducciones de los administradores del sistema de PQRSD	Personal capacitado	Secretaria General	Diciembre 31 de 2016
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Diseño de reportes de seguimiento a las PQRSD registradas en el sistema de información	Reportes	Secretaria General, Centro de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Diciembre 31 de 2016
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitar al personal en Mejoramiento en la Atención al Cliente	Mejorar la atención al cliente	Jefe de personal	Segundo semestre 2016
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1	Actualizar normatividad de la atención a las pqrds	Normatividad actualizada	Secretaria General	Diciembre 31 de 2016
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Identificar y documentar la Caracterización de Ciudadanos	Caracterización de ciudadanos	Centro de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Diciembre 31 de 2016
	5.2	Aplicar encuestas de satisfacción del cliente	Aplicación y análisis de la encuesta de Satisfacción del Cliente	Gestión de Calidad	Segundo semestre 2016