

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

COMPONENTE	OBJETIVOS CORPORATIVOS	METAS - PLAN ESTRATEGICO	ESTRATEGIA PLAN ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES	DESCRIPCION DE LA META POR ACTIVIDAD	DENOMINACION UNIDAD DE MEDIDA META	LINEA DE BASE DE LA META	META	FECHA INICIO (DD/MM/AA)	FECHA FINALIZACIÓN (DD/MM/AA)	TIEMPO PROGRAMADO (meses)	INDICADOR	RECURSOS	GRUPOS DE TRABAJO RESPONSABLES
Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	2. Fortalecimiento institucional	Mejorar la capacidad y calidad de la gestión institucional	2.1. Fortalecer la calidad de los procesos internos y el servicio al ciudadano	Mejorar los informes trimestrales de PQRs	Incluir dentro del informe trimestral de PQRs las recomendaciones realizadas por los ciudadanos	Número	4	4	01/02/2016	15/12/2016	10,6	Informes mejorados/informes programados	Humanos, físicos, financieros	Atención al usuario
				Unificar conceptos para la atención al usuario	Unificar conceptos a utilizar para la estrategia sobre mecanismos para Atención al usuario	Número	1	1	01/02/2016	15/12/2016	10,6	Documento con conceptos para la atención al ciudadano	Humanos, físicos, financieros	Atención al usuario, Asesoría Jurídica
				Socialización del documento de conceptos unificados de Atención al usuario	Efectuar socialización a todos los funcionarios del documento de conceptos unificados de Atención al usuario	Porcentaje	30	100	01/02/2016	15/12/2016	10,6	Socialización realizada/socialización programada	Humanos, físicos, financieros	Atención al usuario, Asesoría Jurídica
				Mejorar los espacios físicos	Mejorar los espacios físicos para la atención al usuario	Porcentaje	50	100	01/02/2016	15/12/2016	10,6	Adecuación realizada/Adecuación programada	Humanos, físicos, financieros	Gerencia, Dirección Administrativa y Financiera
				Mejorar el procedimiento para manejo de PQRs	Incluir en el procedimiento: Manejo de correspondencia: Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias, mecanismos para dar prioridad a las peticiones de menores de edad y de <u>derechos fundamentales</u>	Número	1	1	01/02/2016	30/06/2016	5,0	Documento ajustado/documento programado	Humanos, físicos, financieros	Atención al usuario, Asesoría Jurídica
				Publicar el procedimiento para manejo de PQRs	Publicar el documento que establece el procedimiento para manejo de las PQRs en la página web de la entidad	Número	1	1	01/02/2016	30/06/2016	5,0	Documento publicado/documento programado	Humanos, físicos, financieros	Atención al usuario, Asesoría Jurídica
				Establecer indicadores para atención al usuario	Diseñar e implementar indicadores para evaluar la atención al usuario	Número	1	1	01/02/2016	15/12/2016	10,6	Actividad realizada/actividad programada	Humanos, físicos, financieros	Atención al Usuario, Planeación
				Realizar capacitación sobre mejoramiento de atención al usuario	programar y llevar a cabo capacitación a todos los funcionarios para el mejoramiento de atención al usuario	Porcentaje	40	100	01/02/2016	15/12/2016	10,6	Actividad realizada/actividad programada	Humanos, físicos, financieros	Talento Humano