

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017
Mecanismos para la Atención al Ciudadano

OBJETIVOS CORPORATIVOS	METAS - PLAN ESTRATEGICO	ESTRATEGIA PLAN ESTRATÉGICO	COMPONENTE	DESCRIPCION DE LA 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	GRUPOS DE TRABAJO RESPONSABLES
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	Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	Asignar responsable del componente estrategia: Mecanismos para la atención al ciudadano.	Número	1	1	01/02/2017	28/02/2017	0,9	Asignación realizada/asignación programada	Gerencia
				Unificar conceptos a utilizar para la estrategia sobre mecanismos para Atención al usuario	Número	1	1	01/02/2017	15/12/2017	10,6	Documento con conceptos para la atención al ciudadano	Atención al usuario, Asesoría Jurídica
				Efectuar socialización a todos los funcionarios del documento de conceptos unificados de Atención al usuario	Porcentaje	30	100	01/02/2017	15/12/2017	10,6	Socialización realizada/socialización programada	Atención al usuario, Asesoría Jurídica
				Adecuar los espacios físicos para la atención al usuario	Número	1	1	01/02/2017	15/06/2017	4,5	Adecuación realizada/Adecuación programada	Gerencia, Dirección Administrativa y Financiera
				Revisar y ajustar el procedimiento para manejo de PQRs, incluyendo o ajustando lo relacionado con los mecanismos para dar prioridad a las peticiones de menores de edad, de derechos fundamentales y peticiones verbales.	Número	1	1	01/02/2017	30/06/2017	5,0	Documento ajustado/documento programado	Atención al usuario, Asesoría Jurídica
				Publicar el documento que establece el procedimiento para manejo de las PQRs en la página web de la entidad	Número	1	1	01/02/2017	30/06/2017	5,0	Documento publicado/documento programado	Atención al usuario, Asesoría Jurídica
				Diseñar e implementar indicadores para evaluar la atención al usuario	Número	1	1	01/02/2017	15/12/2017	10,6	Actividad realizada/actividad programada	Atención al Usuario, Planeación
				programar y llevar a cabo capacitación a todos los funcionarios para el mejoramiento de atención al usuario	Porcentaje	40	100	01/02/2017	15/12/2017	10,6	Actividad realizada/actividad programada	Talento Humano