



**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Subcomponente	Actividades	Meta	Recursos	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1:</b> Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	Actividad 1.1.: Supervisar los avances de la implementación de la plataforma web de gestión de documentos, PQRSD, que permita el registro, consulta, control y respuesta en los tiempos establecidos por la normatividad.	Implementación de un proceso de gestión de documentos, PQRSD que permita el registro, consulta, control y respuesta en los tiempos establecidos por la normatividad.	Funcionamiento	Secretaria General	Hasta Diciembre 2020
	Actividad 1.2 :Llevar a cabo en el Comité institucional de Gestión y Desempeño, creado mediante acto administrativo 440/2018, el seguimiento al Plan del Servicio al Ciudadano y recomendaciones que se puedan presentar.	Seguimiento por parte del Comité	Funcionamiento	Secretaria General	Hasta Junio 2020
	Actividad 1.3 Identificar y gestionar la formulación de convenios o alianzas estratégicas con otras entidades, para fortalecer la Política de servicio al ciudadano.	No. De Alianzas o convenios realizados	Funcionamiento	Secretaria General	Hasta Diciembre 2020
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	Actividad 2.1.: Mejorar en oportunidad y calidad, las respuestas a las PQRD'S	70% de respuestas atendidas oportunamente	Funcionamiento	Secretaria General	Febrero a Diciembre de 2020
	Actividad 2.2.: Fortalecer los canales de atención al ciudadano (canal presencial, telefónico y virtual)	Incrementar la recepción de las PQRSD por los medios de atención establecidos	Funcionamiento	Secretaria General	Febrero a Diciembre 2020
	Actividad 2.3: Medición de la percepción del ciudadano y retroalimentación para la mejora continua	Diseñar una metodología para la medición de la percepción del ciudadano y retroalimentación para la mejora continua, con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan implementar la satisfacción del ciudadano.	Funcionamiento	Secretaría General	Diciembre 2020



Libertad y Orden



<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	Actividad 3.1. : Servidores y demás colaboradores, capacitados en cultura del servicio y atención a PQRS.	Funcionarios capacitados en servicio de atención al ciudadano.	Funcionamiento	Secretaria General	Junio 2020
	Actividad 3.3.: Fomentar la cultura de servicio al ciudadano en los diferentes puntos de atención (ingreso, recepción, asignación de turnos, módulos de atención, recepción de documentos/ radicación, entre otros donde el ciudadano tenga acceso).	Cultura fortalecida	Funcionamiento	Secretaria General	Hasta Diciembre 2020
<b>Subcomponente 4</b> Normativo procedimental	Actividad 4.1.: Elaboración de informes sobre el estado de las PQRD'S recepcionadas.	Reporte semestral de las PQRSD de las dependencias	Funcionamiento	Control Interno	Junio y diciembre de 2020
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	Actividad 5.1: Mantener el contacto con la ciudadanía a través de: Redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube)	Contacto con los usuarios frecuentes a través de las cuentas de redes sociales.	Funcionamiento	Secretaria General, Equipo de Comunicaciones.	Febrero a diciembre de 2020
	Actividad 5.2 Publicar información sobre los derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos.	Publicación realizada	Funcionamiento	Secretaria General	Hasta Junio 2020
	Actividad 5.3 Actualizar información sobre el responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias, en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano	Publicación realizada	Funcionamiento	Secretaria General	Hasta Diciembre 2020
	Actividad 5.4 Actualizar información sobre el correo electrónico de contacto de la entidad, en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano.	Publicación realizada	Funcionamiento	Secretaria General	Hasta Diciembre 2020