

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
4.1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Constituir formalmente mediante acto administrativo en la Corporación, la dependencia de atención al ciudadano.	Acto Administrativo de formalización	Dirección Ejecutiva-Subdirección Administrativa y Financiera-Área Jurídica-Gestión Humana	31/12/2021
	Definir perfil de cargo de la atención al ciudadano, teniendo en cuenta decreto 815 de 2018	Perfiles de Cargo (educación, formación, experiencia)	Tecnólogo Logístico (Líder de Atención al Ciudadano)- Comunicaciones	30/06/2021
	Designar responsables de los diferentes canales	Documento de designación de responsables de la atención telefónica y virtual (correo electrónico y chat) asociados con el servicio al ciudadano de la entidad.	Dirección Ejecutiva-Subdirección Administrativa y Financiera- Tecnólogo Logístico (Líder de Atención al Ciudadano)	31/12/2021



SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2021, temas relacionados con la política de servicio al ciudadano * implementar jornadas de capacitación y formación permanente en temas de servicio al Ciudadano y de Integridad Pública	Informe y registro de la capacitación con las temáticas y desarrollo metodológico sobre fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor del servicio.	Subdirector Administrativo y Financiero, gestión Humana, Tecnólogo Logístico (Líder de Atención al Ciudadano)	30/07/2021- 30/12/2021
4.3 Normativo y procedimental	Documentar Proceso de Servicio al ciudadano articulado con la política de servicio al ciudadano	Documento	Tecnólogo Logístico (Líder de Atención al Ciudadano), Líder Gestión Documental	30/06/2021
	Documentar procedimiento para las peticiones incompletas	procedimiento para las peticiones incompletas	Tecnólogo Logístico (Líder de Atención al Ciudadano), Líder Gestión Documental	31/08/2021

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
4.4 Relacionamiento con el ciudadano	<p>Realizar trimestralmente una encuesta de percepción ciudadana que permita evaluar la accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido a través de los canales de atención</p> <p>*Elaborar informes trimestrales para hacerle seguimiento a las PQRSD que ingresan a la entidad y los tiempos de respuesta.</p>	<p>informe encuesta de percepción. Ciudadana</p> <p>Informe PQRSD</p>	<p>Tecnólogo Logístico (Líder de Atención al Ciudadano) - Comunicaciones</p>	<p>15/04/2021- 15/07/2021- 15/10/2021- 30/12/2021</p>

