

Componente 4: Atención al ciudadano

TAREA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Fortalecimiento de canales de información	Revisar los canales de información (página web, redes sociales, correo electrónico, cartelera, puntos de atención, entre otras) para mejorar su iteración con el ciudadano	Mejorar los canales de atención que sean de fácil acceso, amigables y que den respuesta a las solicitudes	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	ene-17
	Socializar los canales de atención y medios de información donde se difunde información pertinente y se reciben las PQRSD	Socializar y enseñar a manejar y a acceder a los canales de información	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	feb-17
Talento Humano	Capacitar a los funcionarios para brindar asesoría y dar respuesta requerida por el ciudadano	Generar capacitaciones que brinden herramientas, mecanismos y un proceder en el accionar al momento de la atención al ciudadano	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	feb-17
	Mejorar los mecanismos para la atención al ciudadano	Hacer más afectiva la atención al ciudadano	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	feb-17
Relaciones con el ciudadano	Generar una doble vía en la atención de manera que fortalezca los canales de atención	Mejorar y ser efectivo en los canales de atención de forma permanente	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	dic-17