

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 interacción 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	Jan-18
	Socializar los canales de atención y medios de información donde se difunde información pertinente y se reciben las PQRS	Socializar y enseñar a manejar y a acceder a los canales de información	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	Feb-18
	Activar la participación ciudadana de manera permanente y activa	Promover la participación ciudadana que fortalezca el control social y permita realizar ejercicios donde la comunidad realice aportes de interés y valor a los proyectos de ciudad	Control interno / Planeación / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	Feb-18
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 / Planeación / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	Feb-18
	Mejorar los mecanismos para la atención al ciudadano	Hacer más afectiva la atención al ciudadano. Mejorar los tiempos de atención y de respuesta	Control interno / Planeación / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	Feb-18
	Mejorar la relación con el ciudadano con funcionarios con mayor relaciones humanas y un servicio amigable	Interacción activa y permanente con el ciudadano de forma que sea inclusiva, reactiva y apropiada	Control interno / Planeación / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	Apr-18
Relaciones con el ciudadano	Generar una doble vía (ciudadano-entidad) en la atención de manera que fortalezca los canales de atención y el tipo de información	Mejorar y ser efectivo en los canales de atención de forma permanente. Propiciar que el ciudadano tenga una participación activa y participe de las actividades que desde la entidad se formulan	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	Dec-18
	Retroalimentarse a partir de la dinámica y de los ejercicios realizados con el ciudadano	Generar las acciones y los cambios necesarios para que la atención al ciudadano sea cada día más eficiente, eficaz y efectiva	Control interno / Planeación / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	Dec-18