

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

VIGENCIA 2021

Componente Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégicos	1.1 Servicios de gestión de calidad para el fortalecimiento del sistema de gestión integrado	Actualización permanente del sistema de gestión de calidad	Gerencia/ Contratista designado	Febrero a diciembre de 2021
	1.2 Realizar el seguimiento del procedimiento tratamiento de peticiones, quejas reclamos, denuncias, solicitudes de información y/o sugerencias.	Seguimiento PQRS	Control Interno	Julio y diciembre de Diciembre de 2021
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Fortalecer la atención de PQRS a través de la pagina web de la entidad	Atencion oportuna e integral de las PQRS	Gerencia / todos los procesos	Enero a diciembre de 2021
	2.2 Seguimiento a la implementación del protocolo de atención al cliente de la entidad	Cumplimiento al protocolo de atención al cliente	Gerencia	31 de Diciembre de 2021
Talento Humano	3.1 Implementar y/o adoptar un plan anual de capacitación 2021	Plan anual de Capacitación	Gerencia	31 de enero de 2021
Normativo y procedimental	4.1 Seguimiento tiempos de atención a PQRS	Informe semestral de seguimiento de PQRS	Control Interno	Julio y diciembre de Diciembre de 2021
	4.2 Implementación de seguimientos sistematizado de PQRS	Programa de gestión documental y control de correspondencia	Gerencia / Contratista designado	Enero a diciembre de 2021
Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Evaluar la percepción de los usuarios sobre la utilidad de la pagina web de la entidad	Encuesta de percepción en la pagina web de la entidad	Gerencia / Contratista designado	Enero a diciembre de 2021
Equipo AMABLE--Johan Mauricio Castañeda Morales, profesional contratista				
Revisó: William Arias Gutiérrez Área administrativa				
Aprobó: Gerente- James Castaño Herrera - Comité institucional de gestión y desempeño				