

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           |