



CRONOGRAMA MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO

| | |
|---------|------------------|
| Proceso | PDE |
| Código | PDE |
| Versión | 1 |
| Fecha | 22 enero de 2019 |

ALCANCE: Generar los mecanismos adecuados para garantizar una atención integral al ciudadano según las disposiciones normativas, para ello, busca acercar a la entidad con el ciudadano.

OBJETIVO: Facilitar el ejercicio de los derechos y la satisfacción del ciudadano, por medio de la mejora de la calidad y acceso a los trámites y servicios prestados por la entidad.

| Actividades | ENERO | | | | FEBRERO | | | | MARZO | | | | ABRIL | | | | MAYO | | | | JUNIO | | | | JULIO | | | | AGOSTO | | | | SEPTIMBRE | | | | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | | Diciembre | | | | Reporte de ejecución | Responsables |
|---|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|--|--|--|----------------------|---------------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| 1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gestionar acciones que permitan fortalecer las herramientas de comunicación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Subdirección de Planeación |
| Recepción de peticiones, quejas, denuncias, solicitudes y sugerencias | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | CAU |
| Adelantar los trámites necesarios para atender las quejas por presuntos hechos de corrupción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Control Interno Disciplinario |
| Actividades de capacitación sobre atención y servicio al cliente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Talento Humano |
| 2. Fortalecimiento de los canales de comunicación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estructurar e Implementar el protocolo de atención al ciudadano en todos los puestos de atención al público | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Responsables del proceso |
| Seguimiento al Registro de denuncia a través de la página Web | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Sub. Técnicas Secretaria Gral |
| Publicar en cartelera y/o en la página de web de la entidad, el quehacer institucional de interés para el ciudadano | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Oficina de Prensa y Sistema |
| 3. Talento humano | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capacitar al personal que atiende directamente a los ciudadanos, mejorando así la atención prestada. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Sub Administrativa y Financiera |
| Atención al usuario por personal de planta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Secretaria General |
| 4- Normativo y procedimental | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaborar el Protocolo de Servicio al Ciudadano y la Carta del Trato Digno del Servicio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Sub de Planeación |
| Socializar el Protocolo de Servicio al Ciudadano y la Carta del Trato Digno del Servicio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Responsable del Proceso |
| 5. Relacionamiento con el ciudadano | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diseñar encuesta de satisfacción en relación con la prestación del servicio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Responsable del proceso |
| Formular aplicar y evaluar la Encuesta de satisfacción del servicio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Personal del CAU |
| Actualizar la información relacionada con atención al ciudadano en la página web de la Corporación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Todos los procesos Oficina de Sistema |

Quibdó, enero de 2019