

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Vigencia 2020					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable/Dependencia		Cronograma
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Desarrollar e implementar un espacio de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano, liderado por la Alta Dirección	un (1) espacio en el Comité Institucional de Gestión y desempeño y Grupo de Atención al ciudadano	Comité Institucional de Gestión y desempeño Grupo de Atención al ciudadano	Secretaría Privada / Secretaría General	Diciembre
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Hacer seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQRSD que presentan los ciudadanos.	Informe de seguimiento a PQRSD	Secretaría General Oficina de Control Interno de Gestión	Secretaría General Oficina de Control Interno de Gestión	Semestral Trimestral
	2.2 Promoción de la oferta institucional a través de la emisora pública de la Gobernación	1 programa radial semanal	Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	Diciembre
	2.3 Socialización a nivel directivo de la Gobernación y representantes del CONSEJO DEPARTAMENTAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, sobre su creación y funcionamiento (Decreto 0279 del 28 de septiembre de 2018)	Una socialización por medios de comunicación más efectiva, de acuerdo a la población objeto.	Dirección de Desarrollo Comunitario/Departamento Administrativo de Planeación.	Secretaría de Gobierno y Departamento Administrativo de Planeación	Diciembre
Subcomponente 3 Talento humano	3.2 Promover en los servidores públicos la realización del curso virtual de lenguaje claro del DNP.	50% de servidores públicos con Curso virtual de Lenguaje.	Todas las dependencias	Todas las dependencias	Diciembre
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Realizar la Evaluación de Satisfacción al usuario	dos (2) evaluaciones de satisfacción al usuario	Secretaría General / Grupo de trabajo de Atención al ciudadano	Secretaría General	Semestral
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Realizar la Evaluación de Satisfacción al usuario	cuatro (04) evaluaciones de satisfacción al usuario	Dependencias / Secretaría General / Grupo de trabajo de Atención al ciudadano	Secretaría General y todas las dependencias	trimestral
	5.2 Revisión y actualización de la Caracterización de los ciudadanos usuarios y grupos de interés beneficiarios e interesados de los bienes y servicios de la Gobernación	Matrices de Caracterización de ciudadanos usuarios y grupos de interés actualizada.	Todas de las Dependencias	Todas de las Dependencias	Diciembre