

Entidad: PERSONERIA DE TENJO	2019
Vigencia:	ene-19
Fecha Publicación:	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	DESCRIPCIÓN PRIMER REPORTE	Observaciones OCIN (I Cuatrimestre)	DESCRIPCIÓN SEGUNDO REPORTE	Observaciones OCIN (II Cuatrimestre)	DESCRIPCIÓN TERCER REPORTE	Observaciones OCIN (III Cuatrimestre)
1. Estructura Administrativa y/o Direccionamiento Estratégico	1.1	Construir y socializar la política de servicio al ciudadano	Política elaborada y Socializada en pagina web y cartelera	Todos los servidores						
	1.2	Diseñar un formato para la caracterización de los usuarios de la Entidad	Diseño realizado	Todos los servidores						
2. Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1	Desarrollar actividades de divulgación de los canales de atención, con la incorporación de publicación de información a través de canales diferentes al medios .	Canales de Atención socializados	Todos los servidores						
3. Talento Humano	3.1	Realizar actividades de socialización de la política de servicio al ciudadano a los servidores publicos	Servidores publicos capacitados.	Todos los servidores						
	3.2	Exigir a los Servidores Publicos la realización del curso virtual del MIPG del modulo fundamentos generales.	Certificación aprobación del módulo Fundamentos Generales.	Todos los servidores						
4. Normatividad y Procedimental	4.1	Establecer Procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad .	Procedimiento establecido	Todos los servidores						
5. Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Actualizar el Protocolo de Atención, Carta de Trato Digno	Documentos actualizados	Todos los servidores						
	5.2	aplicar las encuestas de percepción del ciudadano y Medir la Percepción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Corporación.	Informe	Secretaria/OCIN						