

Plan de Servicio al Ciudadano

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Ministerio del trabajo

Versión 1.0 2024

Componente Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

La estrategia de atención al ciudadano se refiere a aquellas acciones del Ministerio que buscan mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios, para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Dicha estrategia se complementa con la estrategia de rendición de cuentas, participación ciudadana, estrategia de racionalización de trámites y Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual, se puede consultar en el siguiente enlace: <https://acortar.link/XTEtzz>

Para ello, el Ministerio ha definido el siguiente plan de acción con las siguientes actividades:

Subcomponente	Acciones	Entregable	Responsable
Planeación estratégica del servicio al ciudadano	Desarrollar acciones de asistencia técnica relacionadas con la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la entidad	Informe de actividades realizadas relacionadas con la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación
Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	Realizar seguimiento a la implementación y ejecución del PIC frente a las actividades relacionadas con atención al ciudadano	Reportes de las acciones realizadas que incluya las capacitaciones para fortalecer competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos	Subdirección de Talento Humano

Subcomponente	Acciones	Entregable	Responsable
Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	Fortalecer la atención del canal virtual en cuanto a oportunidad y calidad de la respuesta	Diagnóstico del desempeño del canal virtual en la vigencia 2024 Acciones para mejorar el desempeño del canal virtual.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Atención al Ciudadano
	Traducir a lenguaje claro documentos específicos definidos por la Entidad	Documento traducido a lenguaje claro	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Atención al Ciudadano
	Contestar las PQRS y solicitudes de concepto jurídico requeridos	Informe del análisis de las PQRS y solicitudes de concepto jurídico requerido realizadas en el período	Oficina Asesora Jurídica
	Realizar seguimiento a la gestión de los canales de Atención al Ciudadano	Informe de seguimiento a la gestión de los canales de Atención al Ciudadano	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Atención al Ciudadano
Conocimiento al servicio al ciudadano	Incentivar a los servidores públicos del Ministerio del Trabajo, a proponer prácticas innovadoras de servicio al ciudadano enfocadas a resolver situaciones que afecten el relacionamiento con el ciudadano	Informe de actividades realizadas relacionadas con las propuestas prácticas innovadoras de servicio al ciudadano enfocadas a resolver situaciones que afecten el relacionamiento con el ciudadano	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Atención al Ciudadano
Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Efectuar seguimiento a los indicadores de gestión de atención al ciudadano	Informe de gestión trimestral de atención a la ciudadanía. Reporte del desempeño de los indicadores registrados en la SVE	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Atención al Ciudadano