

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

Subcomponente	Acción	Entregable	Responsable
Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar diagnóstico de espacios físicos de las sedes del Ministerio.	Informes de visitas	Subdirección Administrativa y Financiera
	Intervenir las sedes del Ministerio con base a los diagnósticos previamente realizados.	Informe de intervenciones realizadas a las sedes del Ministerio	Subdirección Administrativa y Financiera
	Realizar ajustes al módulo SISECI para la gestión de las PQRSD, para mejorar su funcionamiento.	Informe de ajustes al módulo SISECI para la gestión de las PQRSD, para mejorar su funcionamiento.	Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano Soporte informativo Oficina De Tecnología De la Información y la Comunicación
Normativo procedimental y	Realizar informe de gestión de los canales de atención telefónico, presencial y virtual	Informe de gestión Trimestral	Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano
	Realizar seguimiento a los canales telefónico, virtual y presencial de atención al ciudadano	Informe de gestión trimestral	Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano
Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar un análisis del impacto y funcionamiento de la línea anticorrupción	Informe	Oficina de Control Interno Disciplinario

<p>Elaboración y publicación de guía metodológica para la medición, análisis, evaluación y seguimiento de la percepción de las partes interesadas (Canales de atención presencial, telefónico y virtual)</p>	<p>Guía publicada en el SIG</p>	<p>Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano</p>
<p>Realizar la medición de satisfacción del ciudadano, con base a la guía metodología publicada</p>	<p>Informe de gestión trimestral</p>	<p>Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano</p>

2019



El empleo
es de todos

Mintrabajo