

Componente Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

(Incluido dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018)

| 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 |
| | Implementación del módulo SISECI para la gestión de las PQRSD | Implementación del software en las Direcciones Territoriales | Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano |
| | Realizar informe de estado de las PQRSD | Informe de gestión Trimestral | Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano |
| Normativo y procedimental | Realizar seguimiento a los diferentes canales de atención al ciudadano | Informe de gestión trimestral | Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano |
| | Identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas | Documento | Dueños de proceso, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación |
| Relacionamiento con el Ciudadano | Divulgar la línea anticorrupción. | Reporte de campañas realizadas | Oficina de Control Interno Disciplinario / Grupo de Comunicaciones |
| | Realizar la medición de satisfacción del ciudadano | Informe de gestión trimestral | Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano |