



# Plan del Servicio al Ciudadano 2020

---

Ministerio del Trabajo

## 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	Acciones	Entregable	Responsable
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	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
<b>Talento humano</b>	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación	Informe de resultados publicado y divulgado	Subdirección de Talento Humano
<b>Normativo y procedimental</b>	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, escrito y presencial de atención al ciudadano	Informe de gestión trimestral	Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano  (Insumo canal presencial Subdirección de Gestión Territorial adscrita a la Dirección de Inspección vigilancia y control - Insumo canal escrito Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Gestión Documental)
	Elaborar y aprobar el documento de Política de Servicio a la Ciudadanía.	Documento de Política aprobado.	Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano
<b>Relacionamiento con el Ciudadano</b>	Elaborar y aprobar el documento de Manual de Atención a la Ciudadanía.	Manual de Atención a la Ciudadanía aprobado	Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano
	Realizar la medición de satisfacción del ciudadano, con base a la guía metodología publicada	Informe de gestión trimestral	Subdirección Administrativa y Financiera – Grupo de Atención al Ciudadano