

# Plan del Servicio al Ciudadano 2021

---

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>Fortalecer los canales de atención al ciudadano</b>	Traducir a lenguaje claro el documento de Protocolos para la Atención y Servicio al Ciudadano	Documento de Protocolos para la Atención y Servicio al Ciudadano traducido a lenguaje claro el documento de Protocolos para la Atención y Servicio al Ciudadano	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Atención al Ciudadano
<b>Fortalecer las capacidades del talento humano en atención al ciudadano</b>	Realizar capacitaciones para fortalecer competencias de los servidores públicos de atención al ciudadano	Registro de participación en las capacitaciones para fortalecer capacidades de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos (programa virtual de servicio al ciudadano)	Subdirección de Talento Humano
<b>Realizar mejoras normativas y procedimentales</b>	Aprobar la política de servicio a la ciudadanía	Documento de Política aprobado	Grupo de Atención al Ciudadano
	Divulgar política de servicio a la ciudadanía	Documento de Política publicado en página web y SIG	Grupo de Atención al Ciudadano
<b>Fortalecer el relacionamiento con el Ciudadano</b>	Realizar seguimiento a los canales telefónico, virtual, escrito y presencial de atención al ciudadano	Informe de gestión trimestral de atención a la ciudadanía	Grupo de Atención al Ciudadano