

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
Fortalecer los canales de atención al ciudadano	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
Fortalecer las capacidades del talento humano en atención al ciudadano	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
Realizar mejoras normativas y procedimentales	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
Fortalecer el relacionamiento con el Ciudadano	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