



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

ENTIDAD: GOBERNACION DE ARAUCA

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Actualizar el modelo de servicio al ciudadano en la Gobernación	Modelo de servicio al ciudadano actualizado y aprobado Modelo de servicio al ciudadano implementado de acuerdo con las fases definidas	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Diciembre 15 de 2016
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano	2.1	Mejorar los canales de atención al ciudadano	Medición permanentemente la satisfacción del ciudadano con respecto a los tramites y servicios que presta la Gobernación de Arauca	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Abril - diciembre 2016
			Implementación de un enlace en la página web para la recepción de quejas y reclamos	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Mayo 02 de 2016
			Dar respuesta oportuna a las PQRSDF que ingresen a la entidad	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Abril - diciembre 2016
			Facilitar el acceso a la información pública a los ciudadanos mediante la optimización de los diferentes canales de comunicación	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Abril - diciembre 2016
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Realizar capacitación a servidores públicos, contratistas y servicio de vigilancia en los protocolos de servicio al ciudadano	Servidores públicos, contratistas y personal de vigilancia capacitados	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Septiembre 02 de 2016
	3.2	Implementar la estrategia de cambio cultural con enfoque de servicio al ciudadano	Estrategia de cambio cultural implementada	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Septiembre 02 de 2017
	3.3	Asistir a menos a una capacitación del programa nacional de servicio al ciudadano del DNP	Servidores públicos capacitados	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Abril - diciembre 2016
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Implementar la política de protección de datos	Acciones de la política de protección de datos personales implementadas	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Noviembre 30 de 2016
	4.2	Actualizar el formato de recepción de PQRSDF y el modelo de informes	Informe y formato rediseñado e implementado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Mayo 02 de 2016
	4.3	Actualizar el reglamento interno de PQRSDF de acuerdo con la normativa vigente	Manual interno para la gestión de las PQRSDF implementado	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Julio 30 de 2016
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Aplicar, analizar y retroalimentar encuestas de verificación y calidad del servicio.	Informe mensual de resultados de las encuestas de verificación y calidad del servicio aplicadas	Secretaría General y Desarrollo Institucional	Abril - diciembre 2016