

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GOBERNACIÓN DE NARIÑO 2021

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividades	Meta	Recursos	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	Actividad 1.1.: Conformar un equipo de trabajo para implementar los procedimientos de Atención al Ciudadano.	Conformación de un equipo de trabajo de Atención al Ciudadano.	Funcionamiento	Secretaria General	Junio de 2021
	Actividad 1.2.: Implementar procedimientos de Atención al ciudadano	Implementar los procedimientos Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la normatividad vigente.	Funcionamiento	Secretaria General	Junio de 2021
Subcomponente 2 : Fortalecimiento de los canales de atención	Actividad 2.1.: Elaboración de informes de seguimiento de atención al ciudadano	Dos informes semestrales sobre la atención del servicio al ciudadano	Funcionamiento	Secretaria General	Junio de 2021 y Diciembre de 2021
	Actividad 2.2.: Fortalecimiento de canales de atención e implementación de nuevas estrategias de contacto	Recepción y atención de las PQRSD por los medios de atención establecidos	Funcionamiento	Secretaria General	Diciembre 2021
	Actividad 2.3.: Definir la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía	Estrategia diseñada y presentada ante comite de gesitón y despempeño .	Funcionamiento	Secretaría General	Diciembre de 2021
Subcomponente 3 : Talento Humano	Actividad 3.1. : Adelantar procesos de capacitación a servidores(as), que permitan incrementar las competencias en temas relacionados con atención al ciudadano	Funcionarios capacitados en servicio de atención al ciudadano.	Funcionamiento	Secretaria General	Junio de 2021

Subcomponente 3 : Talento Humano	Actividad 3.2.: Fomentar la cultura de servicio al ciudadano en los diferentes puntos de atención (ingreso, recepción, asignación de turnos, módulos de atención, recepción de documentos/ radicación, entre otros donde el ciudadano tenga acceso).	Cultura fortalecida	Funcionamiento	Secretaría General	Diciembre de 2021
	Actividad 3.3.: Diseñar y aplicar encuesta de satisfacción al ciudadano	Encuesta de satisfacción al ciudadano aplicada	Funcionamiento	Secretaría General	Diciembre de 2021
Subcomponente 4 : Normativo y procedimental	Actividad 4.1. Diseñar protocolo de atención de Servicio al Ciudadano	Protocolo de atención al ciudadano diseñado	Funcionamiento	Secretaría General	Junio de 2021
	Actividad 4.2. Crear campaña de divulgación del protocolo de atención de Servicio al Ciudadano	Protocolo de atención al ciudadano divulgado con el personal de la Gobernación de Nariño	Funcionamiento	Secretaría General	Diciembre de 2021
	Actividad 4.3 Diseñar carta de trato digno a la ciudadanía.	Carta de trato digno a la ciudadanía diseñada	Funcionamiento	Secretaría General	Diciembre de 2021
Subcomponente 5 : Relacionamiento con el ciudadano	Actividad 5.1: Mantener el contacto con la ciudadanía a través de: Redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube)	Contacto con los usuarios frecuentes a través de las cuentas de redes sociales.	Funcionamiento	Secretaría General, Oficina de Comunicaciones.	Febrero a diciembre de 2021
	Actividad 5.2 Publicar información sobre los derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos.	Publicación realizada	Funcionamiento	Secretaría General	Agosto de 2021
	Actividad 5.3 Actualizar información sobre el responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias, en lugares visibles y de fácil acceso al ciudadano	Publicación realizada	Funcionamiento	Secretaría General	Agosto de 2021
	Actividad 5.5 Actualizar información sobre el correo electrónico de contacto de la entidad, en lugares visibles.	Publicación realizada	Funcionamiento	Secretaría General	Junio de 2021