

Entidad: PERSONERIA DE TENJO	2019
Vigencia:	ene-19
Fecha Publicación:	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	DESCRIPCIÓN PRIMER REPORTE	Observaciones OCIN (I Cuatrimestre)	DESCRIPCIÓN SEGUNDO REPORTE	Observaciones OCIN (II Cuatrimestre)	DESCRIPCIÓN TERCER REPORTE	Observaciones OCIN (III Cuatrimestre)
1. Estructura Administrativa y/o Direccionamiento Estratégico	1.1	Construir y socializar la política de servicio al ciudadano	Política elaborada y Socializada en pagina web y cartelera	Todos los servidores	30-dic-19					
	1.2	Diseñar un formato para la caracterización de los usuarios de la Entidad	Diseño realizado	Todos los servidores	31-dic-19					
2. Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1	Desarrollar actividades de divulgación de los canales de atención, con la incorporación de publicación de información a través de canales diferentes al medios .	Canales de Atención socializados	Todos los servidores	30-sep-19	Se estan adelantando acciones para poner en marcha la pagina web, no obstante se publica la informacion con las herramientas con que cuenta la entidad	Se recomendo fortalecer las acciones tendientes a fortalecer los sistemas de informacion			
3. Talento Humano	3.1	Realizar actividades de socialización de la política de servicio al ciudadano a los servidores publicos	Servidores publicos capacitados.	Todos los servidores	31-dic-19					
	3.2	Exigir a los Servidores Publicos la realización del curso virtual del MIPG del modulo fundamentos generales.	Certificación aprobación del módulo Fundamentos Generales.	Todos los servidores	31-dic-19	Se socializa la circular para lo correspondiente.	Se remitió la Circular No.100,04 de 2018 del DAFP para lo correspondiente			
4. Normatividad y Procedimental	4.1	Establecer Procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad .	Procedimiento establecido	Todos los servidores	31-dic-19					
5. Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Actualizar el Protocolo de Atención, Carta de Trato Digno	Documentos actualizados	Todos los servidores	31-dic-19					
	5.2	aplicar las encuestas de percepción del ciudadano y Medir la Percepción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Corporación.	Informe	Secretaria/OCIN	31-dic-19	Se esta analizando el formato para su aplicación	Se facilito el formato para que se realicen los ajustes y se ponga en marcha			