

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La ciudadanía es importante para éste gobierno y así como se establecen los diálogos francos para estar más cercanos a los cesarenses, se piensa que las instalaciones de la administración departamental deben estar adecuadas a partir de conceptos y elementos arquitectónicos, las áreas destinadas a la atención al ciudadano para el canal presencial, en especial a la atención los adultos mayores, niñez, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas con enanismo y población vulnerable en general.

El componente en éste sentido se desarrollará de la siguiente manera:

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1 Elaborar estudio técnico para la modernización administrativa que incluya la creación de la oficina con sus puestos de trabajo	Estudio técnico que contemple la modernización administrativa de la entidad	Estudio técnico elaborado	Líder Programa de Gestión Humana	
	2 Elaborar el Manual de Atención al Ciudadano para fortalecer el funcionamiento armónico del sistema de servicio al ciudadano de la Gobernación	Manual de Atención al Ciudadano elaborado	Manual	Asesor de asuntos internos	23/01/2018
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	1 Administrar link chat	Mantener a disposición de la ciudadanía el chat institucional con el fin de absolver las consultas que a través del mismo se realicen	Link chat debidamente administrado	Profesional especializado responsable de los sistemas en la Gobernación	Permanente
Subcomponente 3 Talento Humano	1 Generar cultura de atención al ciudadano	Capacitar y sensibilizar a los funcionarios de la administración con el fin de generar o fortalecer las competencias y habilidades relacionadas con el servicio al ciudadano	3 jornadas de capacitación	Líder Programa de Gestión Humana	24/02/2018
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	1 Elaborar la Política de Atención al Ciudadano Departamental	Proyecto de Política de Atención al Ciudadano revisada y ajustada	Política de atención al ciudadano elaborada	Asesor de asuntos internos	24/03/2018
	2 Crear y socializar la política de tratamiento de datos personales.	Documento de Política de Tratamiento de Datos creada y socializada	Política de tratamiento de datos creada # de funcionarios capacitados en la política de tratamiento	Secretaria General - Asesor de comunicaciones - Asesor TIC	24/03/2018
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	1 Revisar y generar mejoras en los mecanismos para evaluar la recepción de las PQRSD de los ciudadanos con el fin de optimizar éste servicio.	Instructivo de Medición revisado y mejorado	Número de mecanismos adoptados para evaluar la recepción de PQRSD	Asesor de asuntos internos	30/06/2018