

PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2019

Oficina asesora de Planeación

Vallédupar, Enero de 2019

Versión 1

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 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	30/06/2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	1 Hacer seguimiento a la usabilidad del Sistema de Turnos	Informe trimestral de la oficina de pasaportes con el número de usuarios atendidos	# de informes presentados	Asesor de asuntos internos	PERMANENTE
	2 Promover la usabilidad de las herramientas de información para el autocontrol en la oportunidad de respuesta de la PQR.	Semaforo de PQRSD publicado mensualmente		Asesor de asuntos internos	PERMANENTE
	3 Informes semestrales de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Informe con la situación de cada PQRSD presentada a la entidad	PQRSD presentadas/ PQRSD exitosas	Asesor de asuntos internos	30/06/2019 30/12/2019
	4 Monitorear las peticiones verbales radicadas a través del Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivos CONTROL DOC	Informe de seguimiento de los radicados de este tipo de PQR		Asesor de asuntos internos	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	30/06/2019
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	1 Crear y socializar la política de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales.	Política de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales creada, aprobada y socializada.	política de seguridad. Actas de socialización de la política.	Secretaría General -Asesor de comunicaciones - Asesor TIC	30/06/2019
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	1 Realizar la medición semestral de percepción de los clientes externos de la Gobernación del Cesar respecto a los productos y servicios ofrecidos, y formular los planes de mejoramiento correspondientes.	Documento de resultados de la medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de los canales de atención		Asesor de asuntos internos	30/06/2019 31/12/2019

SEGUIMIENTO

El asesor de Control Interno de la Administración departamental, en cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento independiente a las actividades propias de la gestión de la Entidad realizó los seguimientos de acuerdo con lo establecido en la Ley.

CECILIA ROSA CASTRO MARTINEZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación