

MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

COMPONENTE 4- ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
SUBCOMPONENTE 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1	Difundir en los diferentes medios las diferentes actividades de la administración	Mas concurrencias a las actividades de la alcaldía y de esta manera involucrar a la comunidad	Administración municipal	
	2	Visualizar un organigrama con los nombres de los funcionarios de educación	Organigrama de educación	Educación	
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 2 Fortalecimiento de los canales de Atención	1	Mejorar la atención de una forma concreta y correcta punto directivo de información	Contar con un lugar específico como punto de información y direccionamiento	Administración Municipal	
	2	Capacitación	Una vez al año	Eduacación	
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 3 Talento Humano	1	Concientizar a los empleados públicos la importancia de servir y atender a la comunidad	Capacitación bimestral y formatos de satisfacción	Administración municipal	
	2	Capacitación atención al cliente	2 jornadas	Administración Municipal	
	3				

	4				
SUBCOMPONENTE 4 Normativo y Procedimental	1	Tener en cuenta la normatividad freta a la atención al usuario para mejorar el servicio	Evaluaciones	Administración municipal	
	2	Manuel concreto de normatividad específica con los procedimientos de los jefes	Manual	Administración Municipal	
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 5 Relacionamiento con el ciudadano	1	Vocabulario fluido, amable y comprensible, dando solución a la solicitud presentada	Formatos de satisfacción	Administración Municipal	
	2	Campaña de divulgación radio, televisión local	2 campañas	Educación	
	3				
	4				
RESPONSABLE: DESARROLLO SOCIAL					



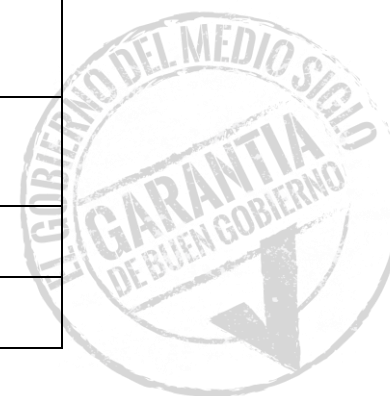
COMPONENTE 4- ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
SUBCOMPONENTE 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1	Capacitación de servicios al cliente al personal de la secretaria	Promover un buen servicio interno y externo	Todos los funcionarios	2018
	2	Apropiación de las funciones y el cargo en general	Brindar la información oportuna y de calidad	Todos los funcionarios	2018
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 2 Fortalecimiento de los canales de Atención	1	Promover los servicios a la comunidad en sectores rurales y urbanos	Mantener informada a la comunidad oportunamente	Funcionarios autorizados	Durante la campaña tributaria
	2				
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 3 Talento Humano	1	Motivar al personal, resaltando sus fortalezas y habilidades	Servicio y calidad	Todos los funcionarios	2018
	2				
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 4 Normativo y Procedimental	1	Dar estricto cumplimiento a la normatividad	Confidencialidad en la información y procesos	Todos los funcionarios	2018
	2				
	3				
	4				



SUBCOMPONENTE 5 Relacionamiento con el ciudadano	1	Estas dispuestos a atender las necesidades y requerimientos de la comunidad	Dar soluciones y respuestas oportunas	Todos los funcionarios	2018
	2				
	3				
	4				
RESPONSABLE : HACIENDA					



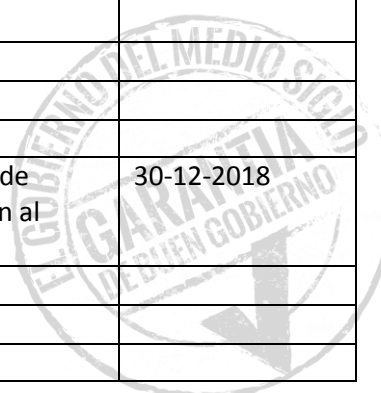
COMPONENTE 4- ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
SUBCOMPONENTE 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1	Cuadro informativo del estado general de las dependencias	Cuadro de actividades	Infraestructura	Vigencia 2018
	2				
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 2 Fortalecimiento de los canales de Atención	1	Implementación de un link en pagina de la alcaldía	Link exclusivo de infraestructura	Tics	Vigencia 2018
	2				
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 3 Talento Humano	1	Charlas de capacitación en servicio al cliente	1 semestre	Infraestructura y talento humano	Vigencia 2018
	2				
	3				



	4				
SUBCOMPONENTE 4 Normativo y Procedimental	1	Instructivo según requerimiento	Formato	Infraestructura	Marzo
	2				
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 5 Relacionamiento con el ciudadano	1	Atención personalizada	Reunión con el funcionario	Infraestructura	Vigencia 2018
	2	RESPONSABLE: INFRAESTRUCTURA			



COMPONENTE 4- ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
SUBCOMPONENTE 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1	Aprobación del sistema municipal de atención al usuario	Aprobado	Jefe de oficina	30-08-2018
	2				
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 2 Fortalecimiento de los canales de Atención	1	Implementación de correos institucionales como canal de atención	Difusión de canales de atención	Tics	30-09-2018
	2				
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 3 Talento Humano	1	Cualificación de saberes atención al usuario y archivo	3 capacitaciones anuales	Secretaria general	30-12-2018
	2				
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 4 Normativo y Procedimental	1	Cumplir la normatividad existente	Registros sistematizados de procedimientos	Oficina de atención al usuario	30-12-2018
	2				
	3				
	4				



SUBCOMPONENTE 5 Relacionamiento con el ciudadano	1	Cualificación de saberes de atención	3 capacitaciones	Secretaria general	30-12-2018c
	2				
	3				
	4				
RESPONSABLE: OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO					



COMPONENTE 4- ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
SUBCOMPONENTE 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1	Dar mayor relevancia a la oficina de atención al usuario	Mayor satisfacción de la comunidad	Atención al usuario	
	2				
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 2 Fortalecimiento de los canales de Atención	1	Actualizar de manera constante la pagina del municipio	Mayor satisfacción de la comunidad	TICS	
	2				
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 3 Talento Humano	1	Implementar y aplicar catedra de urbanidad y respeto a ciudadano	Mejorar atención y ambiente laboral	Secretaria general	
	2				
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 4 Normativo y Procedimental	1	Establecer normar y darlas a conocer a los empleados	Calidad en el servicio	Secretaria General	
	2				
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 5 Relacionamiento con el ciudadano	1	Implementar encuestas de satisfacción	Mejorar los sistemas de atención	Secretaria general	



	2				
	3				
	4				
RESPONSABLE: SECRETARIA DE PLANEACIÓN					



COMPONENTE 4- ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
SUBCOMPONENTE 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1	Fortalecer y capacitar la recepción en atención al usuario	5 capacitaciones	Secretaria de salud	Enero a diciembre
	2	Gestionar instalación de digitalizador de atención al usuario	1		
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 2 Fortalecimiento de los canales de Atención	1	Capacitar personal de atención al usuario	2 capacitaciones	Secretaria de salud	Enero a diciembre
	2				
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 3 Talento Humano	1	Capacitación	1 capacitación	Secretaria de salud	Enero a diciembre
	2				
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 4 Normativo y Procedimental	1	Establecer formato de recepción de atención al ciudadano	Un formato	Secretaria de salud	Enero a diciembre
	2				
	3				
	4				
SUBCOMPONENTE 5	1	Establecer organigrama con información de los programas	Un organigrama	Secretaria de salud	Enero a diciembre

Relacionamiento con el ciudadano	2				
	3				
	4				
RESPONSABLE: SECRETARIA DE SALUD					

