

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

VIGENCIA 2019

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Fortalecimiento del sistema de gestión integrado MIPG (modelo integrado de planeación y gestión)	Avance en la implementación del modelo integrado de planeación y gestión	Gerente	De marzo a noviembre de 2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 "Fortalecer la atención de PQR a través de la página web de la entidad"	Atención oportuna e integral de las PQR recibidas vía web	Director Administrativo y Financiero / Contratista en sistemas	De febrero a diciembre de 2019
	2.2 Crear link de circulares y resoluciones en la página web	Dos nuevos link funcionando en la página web de la edua: 1) Circulares externas. 2) Resoluciones EDUA	Director Administrativo y Financiero / Contratista en sistemas	Marzo de 2019
	2.3 "Seguimiento a la implementación del protocolo de atención al cliente de la entidad"	Cumplimiento al protocolo de atención al cliente	Director Administrativo y Financiero / Contratista en sistemas	De febrero a diciembre de 2019
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 Implementar el Plan Estratégico de Talento Humano	Plan Estratégico de Talento Humano aprobado e implementado mediante resolución	Gerente	Enero de 2019
	3.2 Implementar y/o adoptar un plan anual de capacitación 2019	Plan anual de capacitación aprobado e implementado mediante resolución	Gerente	Enero de 2019
	3.3 Implementar y/o adoptar un plan de bienestar social 2019	Plan anual de bienestar social aprobado e implementado mediante resolución	Gerente	Enero de 2019
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 "Seguimiento tiempos de atención de PQR"	Informe semestral de seguimiento PQR	Control interno	Junio y Diciembre 2019
	4.2 "Implementación seguimiento sistematizado de seguimiento PQR"	Programa de gestión documental y control de correspondencia	Director Administrativo y Financiero // Contratista en sistemas	Marzo - Julio de 2019
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 "Evaluar la percepción de los usuarios sobre la utilidad de la página web de la entidad"	Encuesta de percepción en la página web de la entidad	Director Administrativo y Financiero - contratista en sistemas	Junio de 2019
	5.2 "Revisión de pertinencia de los canales de atención dispuestos por la EDUA"	Informe anual de pertinencia de los canales de atención de la entidad	Director Administrativo y Financiero - contratista en sistemas	Junio de 2019
Elaboró/proyectó:	Andrés Mauricio Olarte Valderama - Director Administrativo y Financiero			
Revisó	Julian Mauricio Jara Morales, Gerente			