Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

VIGENCIA 2020

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 implementacion del modelo integrado de planeación y gestión	Gerente	De marzo a noviembre de 2020
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	"Fortalecer la atencion de PQR a traves de la pagina web de la entidad"	Atencion oportuna e integral de las PQR recibidas via web	Director Administrativo y Financiero / Contratista en sistemas	De febrero a diciembre de 2020
	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 2020
	2.3	"Seguimiento a la implementacion del protocolo de atencion al cliente de la entidad"	Cumplimiento al protocolo de atencion al cliente	Director Administrativo y Financiero / Contratista en sistemas	De febrero a diciembre de 2020
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Implementar el Plan Estrategico de Talento Humano	Plan Estrategico de Talento Humano aprobado e implementado mediante resolución	Gerente	Enero de 2020
	3.2	Implementar y/o adoptar un plan anual de capacitación 2020	Plan anual de capacitación aprobado e implementado mediante resolución	Gerente	Enero de 2020
	3.3	Implementar y/o adoptar un plan de bienestar social2020	Plan anual de bienestar social aprobado e implementado mediante resolución	Gerente	Enero de 2020
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	"Seguimiento tiempos de atencion de PQR"	Informe semestral de seguimiento PQR	Control interno	Junio y Diciembre 2020
	4.2	"Implementacion seguimiento sistematizado de seguimiento PQR"	Programa de gestion documental y control de correspondencia	Director Administrativo y Financiero / Contratista en sistemas	Marzo - Julio de 2020
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	"Evaluar la percepcion de los usuarios sobre la utilidad de la pagina web de la entidad"	Encuesta de percepcion en la pagina web de la entidad	Director Administrativo y Financiero - contratista en sistemas	Junio de 2020
	5.2	"Revision de pertinencia de los canales de atencion dispuestos por la EDUA"	Informe anual de pertienencia de los canales de atencion de la entidad	Director Administrativo y Financiero - contratista en sistemas	Junio de 2020
Elaboró/proyectó:	Andrés Mauricio Olarte Valderrama - Director Administrativo y Financiero				
Revisó	Jamer Chaquip Giraldo Molina, Gerente				