



## PLAN DE ACCIÓN MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

<b>Entidad:</b>	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE ARMENIA							
<b>Misión</b>	<p>Formular, promover, gestionar y ejecutar acciones a nivel local, departamental y nacional para un desarrollo urbano integral, contribuyendo a la construcción, modificación y renovación del espacio urbano y rural, así como participar en los programas y proyectos que propenden por la protección e integridad del espacio público y urbano; De igual forma apoyar la gestión de las Entidades Públicas y/o Privadas en el desarrollo de actividades para el logro de sus objetivos generando la dinámica necesaria para el bienestar y seguridad de los ciudadanos.</p>							
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGOS</b>	<b>SEPT</b>	<b>OCTU</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>
Elaboración Portafolio de Servicios								
Difusión del Portafolio de Servicios								
Elaboración de Manual de Atención al Usuario que integre Procedimientos de soporte de los servicios y trámites, Procedimientos de atención de PQRS, Mecanismo de Medición de la satisfacción del ciudadano, Identificación de las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos								
Desarrollo de competencias en los funcionarios mediante capacitación y sensibilización en el servicio la cliente- Generación de incentivos para los funcionarios de las áreas de atención al público.	Cronograma establecido conforme a plan de capacitación de la entidad							
Mejora de los instrumentos de recepción de información. (Enlace de fácil acceso (página web) para la recepción de PQRS según gobierno en línea, Formatos electrónicos para presentar PQRS, e Información al público sobre los medios de atención para la recepción de PQRS y denuncias)								