Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	**1.1**	"Contratar servicios de gestion para el fortalecimiento del MECI"	Acompañamiento al MECI con un contratista para el fortalemiento del componente de atencion al cliente	Gerente	De marzo a diciembre de 2016
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 integra de las PQR recibidas via web	Contratista en sistemas	De abril a diciembre de 2016
	2.2	"Cumplimiento del horario de atención de PQR del chat de la pagina de la entidad"	Disposicion para la atencion del chat como canal interactivo con la ciudadania.	Secretaria - contratista	De abril a diciembre de 2016
	2.3	"Seguimiento a la implementacion del protocolo de atencion al cliente de la entidad"	Cumplimiento al protocolo de atencion al cliente	Directora Administrativa y Financiera	de abril a diciembre de 2016
Subcomponente 3 Talento humano	**3.1**	"Incluir en el plan anual de capacitaciones 2016 el tema de lenguaje claro"	Capacitacion en fortalecimiento de atencion al cliente	Contratista actualizacion MECI - SGI	De mayo a noviembre de 2016
	3.2	"Socializacion plan nacional de servicio al cliente"	Capacitacion personal que atiende directamente publico	Contratista actualizacion MECI - SGI	Junio de 2016
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	**4.1**	"Seguimiento tiempos de atencion de PQR"	Informe semestral de seguimiento PQR	Control interno	Junio y Diciembre 2016
	4.2	"Implementacion sistema de seguimiento PQR"	Programa de gestion documental "alfresco"	Directora Administrativa y Financiera - contratista en sistemas	Agosto de 2016
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	Control interno, Contratista actualizacion MECI - SGI	Junio de 2016
	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	Contratista actualizacion MECI - SGI	Septiembre de 2016