

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

VIGENCIA 2017

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 sistema de gestión integrado	Acompañamiento al sistema de gestión integrado con un contratista para la actualización de matrices y formatos	Gerente	De marzo a noviembre de 2017
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	Directora Administrativa y Financiera / Contratista en sistemas	De febrero a diciembre de 2017
	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	Directora Administrativa y Financiera / Contratista en sistemas	Marzo de 2017
	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 / Contratista en sistemas	de febrero a diciembre de 2017
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 Implementar y/o adoptar un plan anual de capacitación 2017	Plan anual de capacitación aprobado e implementado mediante resolución	Gerente	Enero 2017
	3.2 Implementar y/o adoptar un plan de bienestar social 2017	Plan anual de bienestar social aprobado e implementado mediante resolución	Gerente	Enero 2017
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 "Seguimiento tiempos de atencion de PQR"	Informe semestral de seguimiento PQR	Control interno	Junio y Diciembre 2017
	4.2 "Implementacion seguimiento sistematizado de seguimiento PQR"	Programa de gestion documental y control de correspondencia	Directora Administrativa y Financiera - contratista en sistemas	Marzo - Julio de 2017
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	Directora Administrativa y Financiera - contratista en sistemas	Junio 2017
	5.2 "Revision de pertinencia de los canales de atencion dispuestos por la EDUA"	Informe anual de pertinencia de los canales de atencion de la entidad	Directora Administrativa y Financiera - contratista en sistemas	Junio 2017
Elaboró/proyectó:	Alexandra Marin C. , Directora Activa y Financiera			
Revisó	Sebastian Congote Posada, Gerente			