

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017**
**Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención Al Ciudadano**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Observaciones
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Constituir por vía Resolución un organo asesoramiento permanente de atención al ciudadano.	Organo Asesor	Secretario General	30/03/2017	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.	Espacios Físicos Accesibles	Despacho del Contralor, Dirección Administrativa y Financiera y Participación Ciudadana	30/06/2017	
	2.2 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Mejoras en el servicio al Ciudadano	Dirección Administrativa y Financiera	30/11/2017	
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Desarrollar un programa de capacitación y sensibilización para fortalecer las competencias y habilidades del talento humano de la Contraloría Distrital de Cartagena para el servicio al ciudadano.	100% de servidores públicos que desarrollan actividades de servicio al ciudadano capacitados en servicio al ciudadano.	Dirección Administrativa y Financiera-Coordinación de Talento Humano	31/12/2017	
	3.2 Incorporar en los programas de inducción y reintroducción un módulo de servicio al ciudadano	Módulo implementado	Dirección Administrativa y Financiera-Coordinación de Talento Humano	31/12/2017	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informe de PQRSD	Coordinación de participación Ciudadana	31/03/2017	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Ciudadanos Caracterizados	Coordinación de participación Ciudadana	31/12/2017	