

Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención Al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	INDICADOR	Responsable	Fecha programada	Observaciones
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Constituir por vía Resolución un organo de asesoramiento permanente de atención al ciudadano.	Organo Asesor	Resolución aprobada	Secretario General	30/03/2018	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Orientar y proveer al ciudadano y grupos de interes la información misional veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y por vía telefónica.	Recepción de PQRs, consultas, reclamos, sugerencias y comentarios relacionados con el Control Fiscal, usando las nuevas tecnologías y mecanismos de comunicación como las redes sociales.	Herramientas Tecnologicas implementadas	Todas las áreas de la entidad.	31/12/2018	
	2.2 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Mejoras en el servicio al Ciudadano	Servicio Ciudadano mejorado	Dirección Administrativa y Financiera	30/11/2018	
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.	Número de servidores públicos capacitados en servicio al ciudadano /total de servidores públicos	Dirección Administrativa y Financiera-Coordinación de Talento Humano	31/12/2018	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Elaborar periódicamente informes de PQRSD(Peticiones,Quejas, Reclamos,Sugerencias y Denuncias) para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informe de PQRSD	Informe de PQRSD aprobado	Coordinación de participación Ciudadana	31/03/2018	
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	Informe de Caracterización de Usuarios	Coordinación de participación Ciudadana	31/12/2018	