

		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020					
		Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención Al Ciudadano 2020					Fecha programada
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	INDICADOR	Responsable	Ejecutor	fecha inicial	Fecha Final
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Optimizar el asesoramiento permanente al ciudadano interesado en los procesos de responsabilidad fiscal, sin descuidar la reserva de los mismos.	Suministro informacion sobre tramite	Información Suministrada/ Información Solicitada	Director Técnico de Responsabilidad Fiscal y Acciones Judiciales	Director Técnico de Responsabilidad Fiscal y Acciones Judiciales y Profesionales Adscritos	01/02/2020	31/12/2020
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 Tecnológicas implementadas	Coordinación de Comunicación	Todas las Areas Organizacionales	28/06/2020	30/08/2020
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	Dirección Administrativa y Financiera-Coordinación de Talento Humano	01/02/2020	31/12/2020
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.	Tres (3) informes de PQRDS	Informes elaborados y aprobados	Coordinación de participación Ciudadana	Coordinación de participación Ciudadana	30/04/2020	31/12/2020
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.	Caracterizar el 70%de los Usuarios no Caracterizados	Informe de Caractirización de Usuarios	Coordinación de participación Ciudadana	Coordinación de participación Ciudadana	01/02/2020	31/12/2020