

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**  
**Componente 4: Atención al Ciudadano**

<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta / Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1. Construcción de la propuesta para la conformación del grupo de Transparencia, participación y servicio al ciudadano. 2. Presentación ante el Comité de Desarrollo Administrativo para el análisis de viabilidad de la misma	Propuesta	Secretaria General- Peticiones quejas, reclamos y sugerencias.	01/08/2016
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1. Presentar el informe Trimestral de PQRS al comité de Desarrollo Administrativo	Tres informes presentados al año	Secretaria General -Peticiones quejas, reclamos y sugerencias.	31/12/2016
Fortalecimiento de los canales de atención	1. Informe de Verificación del funcionamiento del Top 10 de las Páginas más visitadas del Portal del DNP con la herramienta Convertic 2. Análisis de viabilidad técnica de los cambios requeridos por parte de la Oficina Informática	Informe	Oficina de Informática / Grupo de Comunicaciones y Relaciones Públicas	31/12/2016
Fortalecimiento de los canales de atención	Establecer acercamiento entre el DNP y el Centro de Relevo y/o INSOR con el fin de evaluar la viabilidad del convenio y sus alcances	Proyección convenio con el Centro de Relevo	Secretaria General -Peticiones quejas, reclamos y sugerencias. / Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	31/12/2016
Fortalecimiento de los canales de atención	Análisis de viabilidad técnica y presupuestal para la implementación de un chat institucional	Informe de Viabilidad	Grupo de Comunicaciones y Relaciones Públicas /Oficina de Informática/Secretaria General- Peticiones quejas, reclamos y sugerencias.	01/05/2016
Normativo y procedimental	Actualizar los lineamientos y proceso de PQRS para cumplir con los requerimientos del Plan Anticorrupción en componente de mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano.	Proceso y lineamientos Actualizados	Secretaria General- Peticiones quejas, reclamos y sugerencias.	31/12/2016
Normativo y procedimental	Campañas de sensibilización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	4 Campañas presentadas en el año	Secretaria General- Peticiones quejas, reclamos y sugerencias.	31/12/2016