

**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 de Inicio</b>
Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar la prueba piloto de la instalación y uso de las herramientas Centro de Relevo y Convertic, en los computadores del Centro de Servicio al Ciudadano.	3 computadores con el software instalado	Secretaria General- Servicio al Ciudadano / Oficina de informática / PNSC	01/07/2017
Fortalecimiento de los canales de atención	Elaborar campañas para socializar la radicación de las PQRSD de manera verbal de conformidad con el Decreto 1166 de 2016	3 campañas de SG	Secretaria General- Servicio al Ciudadano / Subdirección Administrativa / Oficina de informática /	17/01/2017
Talento Humano	Realizar capacitaciones a personal de biblioteca, correspondencia, cafetería, aseo y vigilancia en los Protocolos de Servicio al Ciudadano.	5 Capacitaciones	Secretaria General- Servicio al Ciudadano.	01/04/2017
Talento Humano	Incluir y desarrollar el componente de Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano en el PIC	2 Capacitaciones	Secretaria General- Servicio al Ciudadano.	01/04/2017
Normativo y procedimental	Actualizar la Resolución que adopta el reglamento para el trámite de derechos de petición y quejas, reclamos y sugerencias del DNP.	Resolución actualizada	Secretaria General- Servicio al Ciudadano	01/09/2017
Relacionamiento con el ciudadano	Realizar campañas de divulgación de las encuestas de percepción a la ciudadanía.	2 campañas	Secretaria General- Servicio al Ciudadano. / Oficina de informática / GCRP	01/07/2017
Relacionamiento con el ciudadano	Solicitud y divulgación de campañas en redes sociales, Portal del DNP, intranet para la difusión de los bienes, servicios, tramites que ofrece la Entidad	2 campañas	GCRP / Servicio al Ciudadano / Grupo de Planeación /	01/04/2017

Ver:



Fecha de Fin
31/12/2017
30/03/2017
31/10/2017
30/09/2017
30/11/2017
31/07/2017
31/12/2017

sión No. 1 - 31/01/2016