

## MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca garantizar el acceso al ciudadano a través de los diferentes canales que tiene el Ministerio TIC para dar respuesta a los trámites y servicios que presta la Entidad, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos. Ofreciendo información completa, clara, oportuna y de calidad. Los mecanismos desarrollados se señalan a continuación:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Elaborar las Metodologías para establecer los diálogos con los grupos de interés en el marco del Modelo de Responsabilidad Social Institucional.	Un (1) documento que contemple las Metodologías para establecer los diálogos con los grupos de interés	Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Adelantar acciones de fortalecimiento de Canales Implementados.	Tres (3) Acciones de fortalecimiento de Canales Implementados	Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/2017
	2.2	Realizar diagnóstico de espacios físicos para dar cumplimiento a lo definido en la NTC 6047.	Un (1) Diagnóstico de espacios físicos	Subdirección Administrativa y de Gestión Humana	31/12/2017
	2.3	Adecuar los sitios que administra la Entidad para que cumplan con los criterios de accesibilidad.	Una (1) Adecuación de sitios	Oficina TI	31/12/2017
	2.4	Realizar capacitación en el manejo de la plataforma de Centro de Relevancia y Convertir a los colaboradores de la entidad.	Una (1) Capacitación	Dirección de Apropiación de TIC	31/12/2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	2.5	Establecer el procedimiento que permita la constante actualización de la información de los diferentes canales de atención.	Un (1) Procedimiento creado	Oficina Asesora de Prensa	31/08/2017
	2.6	Publicar el informe de desempeño de los canales de atención y presentar las estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Dos (2) Informes publicado	Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/10/2017
	2.7	Capacitar a la Entidad sobre protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Dos (2) Capacitaciones a nivel Entidad	Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/2017
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar formación de los servidores en las sesiones de RSI.	135 Servidores formados en RSI	Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/2017
	3.2	Medir los indicador(es) de difusión y apropiación del Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA.	135 Servidores formados en apropiación del Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA	Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/2017
	3.3	Realizar capacitaciones de los servicios que presta el Ministerio TIC al Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés.	Tres (3) capacitaciones al Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	3.4	Ejecutar las actividades aprobadas por PIC, frente a servicio al ciudadano.	(100%) Actividades de capacitación ejecutadas	Grupo de Transformación Organizacional	31/12/2017
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaborar informes de PQRSD.	Tres (3) Informes trimestrales acumulativos de seguimiento a PQRSD	Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/2017
	4.2	Realizar auditoria externa de calidad.	Una (1) Auditoria externa de calidad	Grupo de Transformación Organizacional	31/12/2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Efectuar la medición del índice de satisfacción de los grupos de interés.	Una (1) Medición del índice de satisfacción	Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/2017
	5.2	Fortalecer las acciones tendientes a aumentar la Participación y el Control Social.	Dos (2) acciones de fortalecimiento tendientes a la aumentar la Participación y el Control Social	Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/2017
	5.3	Participar en eventos organizados por el MINTIC o por entidades públicas o privadas (ferias, seminarios, talleres, etc.)	Participación en cuatro (4) eventos organizados por el MINTIC o por entidades públicas o privadas (ferias, seminarios, talleres, etc.)	Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/2017