

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Conformar el grupo de Transparencia, participacion y servicio al ciudadano	Grupo de Transparencia Consolidado	Secretaria General Secretarias, Direcciones y Oficinas	jun-16
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Atencion Presencial	Brindar atencion al usuario en las instalaciones de la administracion municipal	Secretarias, Direcciones y Oficinas	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
	2.2	Linea de Atencion Telefonica - 8868181 Linea gratuita Nacional: 018000127070 Alcaldía Municipal y 18000127202 Secretaría de Salud	Facilitar el acceso de la comunidad a los servicios o solicitudes de informacion telefonicamente	Secretarias, Direcciones y Oficinas	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
	2.3	Canales de Atencion Virtual	Atencion mediante los mecanismos de Contáctenos, Chat, Quejas y Reclamos, que permiten el seguimiento y control de las respuestas a sus peticiones, consultas, denuncias quejas y reclamos	Secretarias, Direcciones y Oficinas	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Incluir en el Plan Institucional de Capacitaciones temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, cultura de servicio, fortalecimiento de competencias, entre otras	Capacitaciones en Servicio al Ciudadano	Direccion de Gestion Humana	jun-16
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Establecer un reglamento interno para la gestion de las peticiones, quejas y reclamos.	Aplicacion reglamento PQR'S	secretaria general	jun-16
	4.2	Establecer mecanismos para dar prioridad a las PQR'S presentadas por menores de edad, adultos mayores y personas en situacion de discapacidad relacionadas con el reconocimiento de los derechos fundamentales.	priorizar el reconocimineto de derechos fundamentales a sectores protegidos por nuestro marco legal	Secretria general y jefaturas	jun-16
	4.3	Elaborar el informe de las PQR'S para identificar oportunidades de mejora en la prestacion de los servicios.	control y seguiminto en los tramite de las PQR'S presentadas ante la administracion municipal	administracion municipal de fusagasuga	jul-16
	4.4	Optimizar los procesos internos para la atencion de PQR'S	optimizar el tramite en los procesos PQR'S	administracion municipal de fusagasuga	jul-16
	4.5	Elaborar y publicar en los canales de atencion la Carta de Trato digno a los usuarios	optimizar el servicio y atencion al usuario	funcionarios de ventanilla atencion al publico	abr-16
	4.6	Establecer formato para recepcion de PQR'S en la administracion municipal	articular y direccionar con su respectivo control las PQR'S a las dependencias o jefaturas según su competencia	administracion municipal de fusagasuga	jun-16

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 <i>Página Web</i> <i>http://www.fusagasugacundinamarca.gov.co</i>	Página Web actualizada permanentemente.	Oficina Asesora de Comunicaciones Secretarías, Direcciones y Oficinas	Permanentemente
	5.2 <i>Links en la pagina web para facilitar la interaccion de la ciudadanía</i>	Links en la pagina principal de la web con accesos directos a los temas de mayor interes de la comunidad.	Oficina Asesora de Comunicaciones Secretarías, Direcciones y Oficinas	Permanentemente
	5.3 <i>Fortalecimiento de las redes sociales de la Alcaldía de Fusagasugá.</i>	Mantener informada a la comunidad oportunamente	Oficina Asesora de Comunicaciones Secretarías, Direcciones y Oficinas	Permanentemente
	<i>Realizar mediciones de la percepcion de los usuarios con respecto a la calidad y oportunidad de los tramites y/o servicios</i>	Encuesta de satisfaccion en todos los puntos de atencion	Secretaria General Secretarías, Direcciones y Oficinas	Una al año
	<i>Publicacion de los tramites y servicios de la administracion municipal enlazados al SUIT</i>	Tramites publicados y actualizados	Secretaria de Planeacion Secretarías, Direcciones y Oficinas	Permanentemente