



**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano  
Anexo 4.**

**Componente 4: Servicio al ciudadano**

**Objetivo:**

Mejorar la atención al ciudadano mediante la implementación de mecanismos para el servicio y satisfacción de los usuarios de la Corporación.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Talento humano	1 <i>Actividades de capacitación en Atención y Servicio al Cliente (protocolo atención al ciudadano, comunicación asertiva, trabajo en equipo, etc).</i>	<i>Según programación</i>	<i>Secretaria General - Talento Humano</i>	<i>Según programación</i>
Normativo y procedimental	1 <i>Aprobación del reglamento PQRSF</i>	<i>Reglamento aprobado mediante acto administrativo</i>	<i>Director General</i>	<i>31/01/2017</i>
	2 <i>Socialización del reglamento PQRSF</i>	<i>Según programación</i>	<i>Secretaría General - Subdirección de Planeación y Fronteras</i>	<i>Según programación</i>
	3 <i>Elaborar trimestralmente informe PQRSF y publicar en la página web en el menú transparencia y acceso a la información.</i>	<i>4 Informes elaborados y publicados</i>	<i>Secretaria General - Atención al Público</i>	<i>Trimestral</i>
	4 <i>Definir e Implementar Política de Protección de datos personales.</i>	<i>Política protección de datos personales implementada</i>	<i>Subd. Planeación y Fronteras - Area de Sistemas</i>	<i>30/07/2017</i>
Relacionamiento con el ciudadano	1 <i>Aplicación mecanismos de percepción de la satisfacción del usuario</i>	<i>Mecanismos implementados</i>	<i>Secretaría General - Subdirección de Planeación y Fronteras</i>	<i>30/12/2017</i>
	2 <i>Actualizar la caracterización de los usuarios de la Corporación.</i>	<i>Caracterización de usuarios</i>	<i>Secretaria General - Subdirección de Planeación y Fronteras</i>	<i>30/12/2017</i>