



**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>Realizar actividades de capacitación en temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano (cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros)</i>	<i>Según programación</i>	<i>Secretaria General - Talento Humano</i>	<i>Según programación</i>
Normativo y procedimental	1 <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>
Relacionamiento con el ciudadano	1 <i>Aplicación mecanismos de percepción y/o caracterización a los usuarios de la Corporación.</i>	<i>Mecanismos implementados</i>	<i>Secretaria General - Subdirección de Planeación y Fronteras</i>	<i>31/12/2018</i>