

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA																		
SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	ENTREGABLE	DEPENDENCIA EJECUTORA	CRONOGRAMA											
							PRIMER CUATRIMESTRE				SEGUNDO CUATRIMESTRE				TERCER CUATRIMESTRE			
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	4.1	Formular e implementar la Política de Servicio al Ciudadano.	Formular una (1) Política de Servicio al Ciudadano.	Número de matrices de seguimiento elaboradas	Política Formulada e Implementada	Subgerencia Administrativa y Gestión de Calidad.												
	4.2	Elaboración de Matriz de seguimiento al Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano	Realizar una(1) Matriz de seguimiento al Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano	Número de matrices de seguimiento elaboradas	a) actas de reunión b) Matriz realizada y aprobada.	Subgerencia Administrativa y Gestión de Calidad.												
	4.3	Implementar Política de tratamiento de datos.	Implementar una (1) Política de tratamiento de datos.	Documento de Estrategia de Servicio al Ciudadano 2020-2023	Política Formulada	Subgerencia Administrativa y Gestión de Calidad.												
Fortalecimiento de los canales de atención	4.4	Divulgar de manera oportuna la información de la entidad a través de los canales de comunicación para las partes interesadas, grupos de interés y comunidad en general, con el fin de mejorar la interacción con el ciudadano.	Campañas de promoción y divulgación de la información de los servicios del IMDERTY	1 campaña realizada sobre promoción y divulgación de los servicios del IMDERTY	Piezas de publicidad	Gerencia y Comunicaciones												
	4.5	Conocer las expectativas y necesidades de los ciudadanos sobre los servicios que presta el IMDERTY	Realizar 1 encuesta que permitan conocer las expectativas y necesidades de los ciudadanos sobre los servicios que presta el IMDERTY.	1 encuestas sobre estectativas de los ciudadanos realizados	Página web Documento digital con informe de resultados	Gerencia, Sistemas y Comunicaciones												
Talento Humano	4.6	Realizar capacitaciones al personal vinculado a la entidad en todo lo relacionado con el Código de integridad.	Capacitaciones Código de Integridad.	Dos capacitaciones relacionadas con el Código de Integridad.	Listados de Asistencia Documentos de Apoyo	Subgerencia Administrativa y Talento Humano.												
	4.7	Realizar capacitaciones temáticas relacionadas con el mejoramiento al servicio al ciudadano	Capacitaciones en mejoramiento al servicio al ciudadano	Dos capacitaciones en mejoramiento al servicio al ciudadano	Listados de Asistencia Documentos de Apoyo	Subgerencia Administrativa y Talento Humano.												
	4.8	Realizar jornadas de orientación en materia de prevención disciplinaria.	Capacitaciones en prevención disciplinaria	Dos capacitaciones en prevención disciplinaria	Listados de Asistencia Documentos de Apoyo	Subgerencia Administrativa y Talento Humano.												
	4.9	Realizar una jornada de sensibilización a los servidores y contratistas del IMDERTY, orientadas al conocimiento de la política de Seguridad digital y Privacidad de la información de Datos Abiertos disponibles por parte del IMDERTY.	Capacitaciones en datos abiertos	Dos capacitaciones en Datos Abiertos.	Listados de Asistencia Documentos de Apoyo	Subgerencia Administrativa y Talento Humano.												
Normativo y Procedimental	4.10	Actualizar los documentos relacionados con conflicto de intereses, apertura de datos y políticas de atención de quejas de corrupción.	Documentos actualizados en el sentido de acoger las recomendaciones del Índice de Transparencia.	Documentos actualizados	Documentos digitales	Gerencia, Sistemas y Comunicaciones												
	4.11	Actualizar el protocolo de atención al ciudadano para incluir información acerca del tratamiento a las PQRS	Protocolo de atención al ciudadano actualizado	Protocolo actualizados	Documento digital	Subgerencia Administrativa y Gestión de Calidad.												
Relacionamiento con el ciudadano	4.12	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto de la calidad y accesibilidad de los servicios que ofrece el IMDERTY.	Mediciones de percepción a los ciudadanos	2 Informes de percepción realizados	Documento digital	Subgerencia Administrativa y Gestión de Calidad.												

