

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015**

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TAREAS	INDICADOR	LÍNEA DE BASE	META	OBSERVACIONES
MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	GESTIONAR EL SIAU	MONITORIZAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SIAU GENERANDO INFORMES DE PQRS  DISEÑAR FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR  SENSIBILIZAR AL EQUIPO DE TRABAJO Y REALIZAR MEDICIONES  PROGRAMAR Y APLICAR ENCUESTA  EVALUAR RESULTADOS	PROPORCIÓN DE MANIFESTACIONES CON RESPUESTA ANTES DE 15 DÍAS	97%	100%	
			PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS FRENTE A LA RESPUESTA RECIBIDA A SU QUEJA Y/O RECLAMO	NLB	> 90%	
			SATISFACCIÓN DEL USUARIO, FAMILIA Y GRUPOS DE INTERÉS FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO	97%	> 94%	
			ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN A USUARIOS, FAMILIA Y COMUNIDAD  EVALUAR CONOCIMIENTO SOBRE LOS TEMAS DE CAPACITACIÓN	% DE CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS  NLB	100%	Actividad que incluye entre otros, Manual del usuario y código de resarcimiento y manual de escucha activa
Consolidación del documento		Firma:	<i>P/ Adriana Rojas Eslova</i>	NLB	80%	<i>Diego T. Cassio R.</i>
		Nombre, Cargo:	Adriana Rojas Eslova: Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	Lina María Calaña Álvarez, Profesional Especializado. Diego Jokhe Cassio Betnaccur, Profesional Especializado		