



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividad General	Meta o producto	Fecha programada	Actividades	Responsable	Grupo	
Estructura administrativa y direccionamiento Estratégico	1.1	Identificar y definir los temas recurrentes, para publicarlos a través de ayudas audiovisuales en el portal web	2 actividades de publicación de ayudas audiovisuales	1/07/2020 20/12/2020	Publicar ayudas audiovisuales en el portal web los temas recurrentes	Coordinador	Comunicaciones y Prensa Planeación y Estadística
	1.2	Socializar la política de servicio al ciudadano y protocolos de atención	2 actividades de socialización del proceso de servicio al ciudadano una interna y otra externa	1/07/2020 20/12/2020	Diseñar piezas comunicativas de las política de servicio al ciudadano y protocolos de atención , para ser divulgadas por los diferentes canales digitales hacia la ciudadanía en general.	Coordinador	Comunicaciones y Prensa Planeación y Estadística
Normativo y procedimental	2.1	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	2 actividades informativas realizadas sobre responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	20/12/2020	Diseñar piezas comunicativas para ser divulgadas al interior de la Unidad sobre temáticas que permitan dar a conocer la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Coordinadores	Educación e investigación Comunicaciones y Prensa
Relacionamiento con el ciudadano	3.1	Actualizar a lenguaje ciudadano las pautas mínimas de elaboración de respuestas escritas dirigidas a los ciudadanos	Archivo maestro para uso de servidores públicos con orientaciones para la gestión de peticiones	20/06/2020	Actualizar el archivo de respuestas para el servicio al ciudadano en todos los canales de atención, atendiendo las premisas de lenguaje claro	Coordinador Profesional	Educación e investigación
	3.2	Actualizar a lenguaje ciudadano las pautas mínimas de elaboración de respuestas escritas que forman parte del proceso de evaluación del trámite de acreditación	Archivo maestro para uso de servidores públicos evaluadores del trámite de acreditación	20/11/2020	Actualizar el archivo de respuestas para el servicio al ciudadano en el procedimiento de Acreditación, atendiendo las premisas de lenguaje claro	Coordinador Profesional	Educación e investigación