

**INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA - ICANH**

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>				
<b>Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	<b>1.1</b> <i>Realización y entrega de informe ejecutivo sobre aspectos destacados del servicio al ciudadano</i>	<i>Entrega a la Dirección General de informe ejecutivo sobre aspectos destacados del servicio al ciudadano</i>	Área de Atención al Ciudadano	Diciembre 30 de 2017
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	<b>2.1</b> <i>Medir y publicar el desempeño de la atención al ciudadano a través del correspondiente Indicador (Número de PQR recibidos respecto a número de PQR tramitadas) - Evidenciar la gestión en los Informes Trimestrales de gestión</i>	<i>Indicadores aplicados para medir el desempeño de la atención al ciudadano</i>	Área de Atención al Ciudadano	Abril 07 de 2017, Julio 07 de 2017, Octubre 06 de 2017 y Enero 10 de 2018
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	<b>3.1</b> <i>Fortalecer la cultura del servicio al ciudadano a los funcionarios de la entidad</i>	<i>Realización de al menos un mecanismo virtual o presencial de sensibilización dirigido a funcionarios, en el que se fortalezca la cultura del servicio al ciudadano</i>	Área de Talento Humano	Agosto 31 de 2017
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	<b>4.1</b> <i>Mejorar el Procedimiento para la gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos.</i>	<i>Publicar el Procedimiento para la gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos.</i>	Área de Atención al Ciudadano	Agosto 31 de 2017
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	<b>5.1</b> <i>Aplicar encuestas de satisfacción de usuarios para medir la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios institucionales.</i>	<i>Publicar en página web encuestas de satisfacción de usuarios para medir la percepción de los ciudadanos.</i>	Oficina de Planeación	Abril 07 de 2017, Julio 07 de 2017, Octubre 06 de 2017 y Enero 10 de 2018
	<b>5.2</b> <i>Verificación del cumplimiento de las acciones del servicio al ciudadano</i>	<i>Realización de informe de seguimiento a la gestión de acciones de servicio al ciudadano</i>	Oficina de Control Interno	Diciembre 30 de 2017