

<i>Entidad:</i>		
<i>Vigencia:</i>		
<i>Fecha de Publicación:</i>		
<i>Componente</i>		
<i>Subcomponente / Procesos</i>	<i>Actividades</i>	
1. Interacción con el usuario	1.1	Fortalecer el sistema de protocolo de servicios en todos los canales dispuesto para la atención ciudadana
	1.2	Implementación del PBX para una mejor interacción con la comunidad
	1.3	Implementación de línea gratuita de atención al ciudadano
2. Atención de quejas, reclamos y peticiones	2.1	Fortalecer el sistema de información para el registro ordenado de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias
	2.2	Fortalecer el registro público sobre los derechos de petición

3. Evaluación de desempeño institucional	3.1	Realizar seguimiento al comportamiento y actitud de los servidores públicos que atienden ciudadanos a través de los diferentes canales
	3.2	Fortalecer el análisis de datos sobre la percepción del cliente o usuario con respecto al cumplimiento de los requisitos ofrecidos mediante una encuesta de satisfacción
<i>TOTAL D</i>		

SEGUIMIENTO I - OCI**Corporación Autónoma Regional de Sucre - CARSUCRE****2019****e 4: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano**

<i>Meta o Producto</i>	<i>Responsable</i>	<i>Fecha Programada</i>	<i>Avance %</i>	<i>Observaciones</i>
Protocolos Fortalecidos	Secretaria General / Oficina de Sistemas	Permanente	100%	Los puntos de atención presencial cumplen con el sistema de protocolo de servicio para atención a la ciudadanía.
PBX implementado	Dirección General	Enero - Diciembre 2019	0%	A corte de este informe no se implementa el PBX.
Línea Gratuita implementada	Dirección General	Enero - Diciembre 2019	0%	Implementar la línea gratuita en la corporación.
Sistema PQRSD fortalecido	Secretaria General	Enero - Diciembre 2019	50%	Implementar una herramienta tecnológica de archivo y correspondencia, donde se de recepción, registro, asignación y salida y cierre de caso de toda comunicación ciudadana que ingrese a la Corporación.
Registro Público Fortalecido	Secretaria General	Enero - Diciembre 2019	60%	Con el fin de brindar un mejor servicio en el sistema PQRSD la corporación coloca a disposición la página web y un punto de atención personalizada a la ciudadanía.

Seguimientos	Subdirección Administrativa y Financiera	Permanente	0%	Hasta la fecha no se ha realizado la Evaluación de Desempeño Institucional
Encuesta Realizada	Secretaria General	Permanente	0%	A corte de este informe no se ha realizado la encuesta de percepción.
<i>E AVANCE</i>			30%	