

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

Entidad:

**INSTITUTO DE TURISMO DEL META**

Vigencia:

**2017**

Fecha de publicacion :

**31 DE ENERO DE 2017**

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**COMPONENTE 4. Atención al Ciudadano**

Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada		
				INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estrategico	1.1	Revisar al interior del Instituto , cual es la percepcion de los usuarios de los servicios, con respecto al sistema actual	Sistema actual revisado, actualizado y socializado	Subdireccion Administrativa y fiannciera, responsable de las tecnologias de la informacion y la comunicación y responsables de PQRs	5/05/2017	5/08/2017
	1.2	Desarrollar iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Iniciativas propuestas, aprobadas y socializadas	Subdireccion Administrativa y fiannciera, responsable de las tecnologias de la informacion y la comunicación y responsables de PQRs	5/05/2017	5/08/2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Revisar, actualizar y Fortalecer , medios, espacios o escenarios que utiliza el INSTITUTO para interactuar con los ciudadanos	Medios, espacios o escenarios, revisados, actualizados, fortalecidos y socializados. Lineas telefonicas en funcionamiento, protocolos actualizados para la atencion al ciudadano a traves de los diferentes canales actualizaados e implementados	Subdireccion Administrativa y fiannciera, responsable de las tecnologias de la informacion y la comunicación y responsables de PQRs	5/05/2017	5/08/2017
	3.2	Implementar la estrategia de cambio cultural con enfoque de servicio al ciudadano	estrategia de cambio cultural implementada	Direccion, subdirector Administrativo y Financiero	1/04/2017	30/04/2017

Subcomponente 3 Talento Humano	3.3	Desarrollar el componente de servicio al ciudadano dentro del PIC	tematicas incluida dentro del PIC: Cultura de servicio al coudadano, fortañlecimieto de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovacion en la admiistracion publica, etica y valores del servidor publico, normatividad, competencias y habilidades personales, gestion del cambio, lenguaje claro	Direccion, subdirector Administrativo y Financiero	1/02/2017	28/02/2017
	3.4					
Subcomponente 4 Normatividad y procedimental	4.1	Fortalecimiento y sostenimiento de la política de protección de datos personales	politica de proteccion de datos personales fortalecida	subdirector Administrativo y financiero	1/07/2017	31/07/2017
	4.2	Elaborar periodicamente informes de PQRs, para identificar oportunidades de mejora en la prestacion de los servicios	Informes mensuales dentro de los 15 primeros dias de terminado cada mes	subdirector Administrativo y Foinanciero, Responsable de PQRs	01/001/2017	31/12/2017
	4.3	Socializacion del reglamento interno de PQRSD de acuerdo con la normativa vigente	reglamento interno de PQRs socializado	subdirector Administrativo y Financiero	1/01/2017	31/05/2017
Subcomponente 5 relacion con los ciudadanos	5.1	Realizar periodicamente mediciones de percepcion de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de los servicios que presta el Instituto u ofrece y el servicio recibido	Realizar cada 6 meses 1 encuesta dirigidaa los prestadores y operadores turisticos, a los responsables del recaudo de la estampilla y ciudadania en general	Subdireccion Administrativa y financiera, subdireccion Promocion y Desarrollo	10/07/2017	28/12/2017