Instituto Nacional de Salud	PROCESO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES** **PLAN DE ACCIÓN CUARTO COMPONENTE MECANISMOS DE MEJORA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015** FOR-D01.0000-001	Versión: 02 2012 -Jun-13 1 de 1

ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE	ENERO				FEBRERO				MARZO					ABRIL				MAYO					JUNIO				JULIO				AGOSTO					SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE					DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
LINEAS DE ACCIÓN																																																						
1. Gestión de PQRS																																																						
1.1 Realizar seguimiento a la atención oportuna de las PQRS y derechos de peticion recepcionadas por los diferentes canales de atención para su direccionamiento.	Equipo de trabajo																																																					
2. Medición en la percepción al Ciudadano sobre productos y servicios.																																																						
2.1 Elaboración de encuesta de satisfacción de productos y servicios de la entidad.	Equipo de trabajo																																																					
2.2 Realización de informes de resultados sobre las encuestas de satisfacción de productos y servicios, eventos y capacitación de transferencia de conocimiento y prestación de servicio en sitio.																																																						
3. Gestión de los canales de atención virtual, telefonico, escrito y presencial.																																																						
3.1 Generar reportes de la atención en los canales virtual (formulario, chat y correo institucional), telefonico (call center), presencial (Oficina Atención al Ciudadano) y escrito (Ventanilla Unica de Correspondencia y Buzon de Sugerencias)	Equipo de trabajo																																																					
4. Fortalecer la cultura de servicio al ciudadano																																																						
4.1 Realización de campañas, charlas y capacitaciones dirigidas a los funcionarios de la entidad para brindar un mejor servicio al ciudadano durante el desarrollo de sus funciones.	Equipo de trabajo																																																					
5. Fomentar la participación ciudadana																																																						
5.1 Realizar actividades en conjunto con otras dependenicas de la entidad para fomentar la participación ciudadana a través de la publicación de información y participacion de actividades programadas para su opinion y retroalimentación.	Equipo de trabajo																																																					

Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	Secretario General (E.)	31/01/2015
NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ELABORA	**NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN APRUEBA**	FECHA APROBACIÓN