

4. COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA						SEGUIMIENTO PAAC				
SUBCOMPONENTE	No	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN	% de avance (Ene - Abr)	% de avance (May - Ago)	% de avance (Sep - Dic)	Observaciones
Subcomponente 1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Conformar y consolidar el equipo de Servicios al ciudadano en el Establecimiento Público Ambiental EPA CARTAGENA.	Equipo conformado con periodicidad de reunión	Equipo de Servicios al ciudadano conformado.	Subdirección Administrativa y Financiera Secretaría Privada Oficina Asesora Jurídica Subdirección Técnica y Desarrollo Sostenible.	31/12/2014	100%	100%	100%	
	1.2	Elaborar el Plan de Acción del equipo de Atención al ciudadano para la vigencia 2024	Plan de trabajo elaborado	(1) Un plan de trabajo elaborado.	Secretaría Privada Subdirección Administrativa y Financiera Equipo de Servicios al Ciudadano. Subdirección Técnica y Desarrollo Sostenible.	31/12/2014	100%	100%	100%	
	1.3	Realizar reuniones periódicas para hacer seguimiento al Plan de trabajo del equipo de servicios al Ciudadano.	Actas de reunión	Cuatrimestral del equipo de Servicios al ciudadano	Secretaría Privada Subdirección Administrativa y Financiera Equipo de Servicios al Ciudadano. Subdirección Técnica y Desarrollo Sostenible.	31/12/2014	33%	40%	100%	
	1.4	Hacer la caracterización de los grupos de valor, interés y ciudadanía.	Caracterización de los grupos de valor, interés y ciudadanía.	(1) Documento de caracterización de los grupos de valor, interés y ciudadanía.	Secretaría Privada Subdirección Administrativa y Financiera	31/12/2014	0%	20%	50%	
Subcomponente 2. Fortalecimiento del talento humano al servicio al ciudadano	2.1	Realizar capacitaciones temáticas relacionadas con el mejoramiento al servicio al ciudadano	Capacitaciones en mejoramiento al servicio al ciudadano	(1) Una capacitación en mejoramiento al servicio al ciudadano	Secretaría Privada Subdirección Administrativa y Financiera	31/12/2014	0%	0%	100%	
	2.2	Realizar capacitaciones temáticas relacionadas con el mejoramiento al servicio al ciudadano	Capacitación realizada	(1) una jornadas de capacitación realizada	Secretaría Privada Subdirección Administrativa y Financiera	31/12/2014	0%	100%	100%	
	2.3	Realizar capacitaciones temáticas relacionadas con el mejoramiento al servicio al ciudadano	Capacitaciones sobre atención incluyente realizada	(1) Una capacitaciones en atención incluyente realizada	Secretaría Privada Subdirección Administrativa y Financiera	31/12/2014	0%	0%	100%	
Subcomponente 3. Gestión del relacionamiento con el ciudadano	3.1	Socialización a los diferentes grupos de interés Horarios, trámites y servicios ofertados por el Establecimiento Público Ambiental EPA CARTAGENA.	Socialización realizada	3 publicaciones a través de piezas graficas en los canales informativos oficiales del EPA CARTAGENA.	Secretaría Privada Subdirección Administrativa y Financiera	31/12/2014	0%	50%	50%	
	3.2	Implementar acciones para garantizar accesibilidad web a los usuarios a los canales de atención del Establecimiento Público Ambiental EPA CARTAGENA.	Acciones sobre accesibilidad web realizadas	Esquema de accesibilidad web realizado	Equipo de Servicios al Ciudadano. Oficina Asesora de Planeación	31/12/2014	100%	100%	100%	
Subcomponente 4. Conocimiento al Servicio al ciudadano.	4.1	Promover la oferta del observatorio ambiental, así como los productos resultantes de las actividades de investigación y trabajos desarrollados por el EPA CARTAGENA.	Promoción realizada	3 Piezas graficas publicadas en los canales oficiales del EP CARTAGENA	Secretaría Privada Subdirección Administrativa y Financiera	31/12/2014	0%	0%	100%	
Subcomponente 5. Evaluación de la gestión y medición de la percepción ciudadana.	5.1	Diseñar y aplicar una encuesta de percepción ciudadana sobre la calidad de la atención y la prontitud de respuesta a las PSQRD realizadas al Establecimiento Público Ambiental EPA CARTAGENA.	Encuesta aplicada	(1) Una encuesta de percepción aplicada.	Secretaría Privada Subdirección Administrativa y Financiera	31/12/2014	100%	100%	100%	
	5.2	Realizar un informe de percepción ciudadana para identificar oportunidades de mejora	Informe de encuesta realizada	(1) Un informe de percepción realizada	Secretaría Privada Subdirección Administrativa y Financiera	31/12/2014	100%	100%	100%	
							44%	59%	92%	195%

