

# Plan de acción de atención al Ciudadano 2019

No	Acción	Responsable	Término
1	Actualización y socialización del Manual de Protocolos de Atención al Ciudadano de la Gobernación del Magdalena.	Responsable del proceso de atención al ciudadano	Octubre de 2019
2	Revisión, actualización y publicación de la carta de trato digno al ciudadano en los puntos de acceso de todas las sedes de la Gobernación, la cual debe contener como mínimo los derechos de los ciudadanos y los medios disponibles en la entidad para garantizarlos.	Responsable del proceso de atención al ciudadano	Octubre de 2019
3	Creación de procedimientos para la atención de los ciudadanos a través de diferentes canales.	Responsable del proceso de atención al ciudadano	Octubre de 2019
4	Diseño de indicadores para evaluación de la satisfacción ciudadana, las características y preferencias de los ciudadanos en las peticiones, quejas y reclamos, para medición de tiempos de respuestas a las peticiones y el uso de canales de información e interacción	Responsable del proceso de atención al ciudadano	Octubre de 2019

5	Implementar la gestión de las encuestas de satisfacción al ciudadano, de carácter presencial, en todas las sedes, en las dependencias comprometidas con la atención al ciudadano.	Todos los Procesos	Noviembre de 2019
6	Diseñar herramientas de tabulación de las encuestas de satisfacción y monitorear su cumplimiento a través de informes de seguimiento.	Oficina de Sistemas	Octubre de 2019