

	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DE ARAUCA	Código: DC.161 Versión 1
	DESPACHO DEL CONTRALOR	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	

5.4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los tramites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

La Contraloría Departamental de Arauca tiene a disposición de la Comunidad varios canales de comunicación y atención por medio de los cuales contribuye a mejorar y garantizar el contacto de los Ciudadanos y su participación activa en el ejercicio del control fiscal y ambiental 2020.

COMPONENTE 4 : MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO					
Subcomponente/ proceso		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Coordinación y seguimiento permanente de las peticiones	Traslado, Delegación y Revisión de Denuncias	Contralor y funcionario asignado de participación Ciudadana	Enero a Diciembre
	1.2	Vincular a la comunidad en el ejercicio del Control Fiscal, mediante la realización de Auditorias de acuerdo a solicitud de la comunidad	Comunidad vinculada al ejercicio del Control Fiscal	Profesional Coordinadora del Grupo de Vigilancia Fiscal. Despacho de la Contralora	Febrero a Diciembre
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención.	2.1	Asesoría y acompañamiento a las Veedurías Ciudadanas en Control social	Ciudadanos atendidos y orientados	Funcionario asignado de Participación ciudadana y Profesionales asignados	Febrero a Diciembre
	2.2	Mantener disponibles espacios virtuales de atención a la ciudadanía	Espacios virtuales funcionando	Funcionario asignado de Participación ciudadana y Técnico de Sistemas	Febrero a Diciembre
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1.	Fortalecer las competencias de los funcionarios con procesos de reinducción y capacitación en el proceso de participación ciudadana y la atención a las peticiones	Funcionarios capacitados en el proceso	Contralor y Profesionales asignado	Mayo

Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1.	Mantener actualizado el procedimiento para la atención de las denuncias, y quejas y peticiones dentro de los términos normativos establecidos.	Proceso actualizado y vigente	Funcionario asignado de Participación ciudadana y Profesionales asignados	Según se requiera de acuerdo a cambio de la norma
	4.2	Mantener actualizada la herramienta de control las quejas y denuncias	Información de quejas y denuncias actualizadas	Funcionario asignado de Participación ciudadana y Técnico de Sistemas	Enero Diciembre
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 2011 y 1712 de 2014, publicar en la página web informes del estado de las quejas recepcionadas y el informe semestral de las misma por parte de la oficina de control interno.	Informes Publicados	Profesional especializado con funciones de Control Interno	Enero a Diciembre