
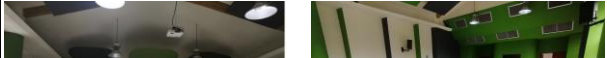


# Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Componentes	Actividades	Cuatrimestre			Fecha	Dependencia Responsable	Tercer seguimiento Oficina de Control Interno
		1	2	3			
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Actualizar, racionalizar y optimizar los procedimientos internos	X	X	X	Permanente	Coord. SGI.	La entidad viene comprometida con uno de los propósitos del MIPG es que las entidades tengan claro su horizonte a corto y mediano, con el objetivo de que se focalicen los procesos de gestión en la consecución de resultados que permitan garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y atender los problemas de los ciudadanos. <a href="https://1drv.ms/u/s!ArkOpMXLQhMbhEpCXIhKEaf8N22j?e=a7kqFq">https://1drv.ms/u/s!ArkOpMXLQhMbhEpCXIhKEaf8N22j?e=a7kqFq</a>
	Poner en marcha el chat en línea y el APP de la entidad para consultas ágiles y servicios más oportunos.	X			30/04/2020	Asesora de Comunicaciones	<p>La entidad cuenta con mecanismos suficientes para interactuar con la comunidad, se evidencio que se desarrollo una APP que se encentra pendiente de su lanzamiento, ademas cuenta con un chat en whatsapp para la atenciom al ausuario</p>  <p><b>Logro 6:</b> Servicio de recolección al instante para servicios especiales, con la implementación de la APP "RAPIASEO"</p> <p><b>APP de Enviaseo:</b> PQRS, pago en línea, gestión transparente, encuestas, RapiAseo que es el servicio de recolección y transporte de residuos especiales pequeños y medianos.</p> <p>Tipo de vehículo recolector: moto carguero. En el mismo día de la solicitud se realizará la recolección.</p> <p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escombros (5 costales máximo)</li> <li>• Colchones pequeños y colchonetas</li> <li>• Material vegetal, residuos de poda y árboles (10 costales máximo)</li> <li>• Muebles pequeños, lavamanos, inodoros, madera.</li> </ul> <p>www.enviaseo.gov</p>
	Capacitar a los funcionarios de atención al cliente preferencial						<p>En el momento de la elaboracion del presente informe se programó una capacitacion virtual mediante Comfenalco Antioquia. Lo anterior se evidencia a continuación,</p> 

(discapacidad visual, auditiva, multidiscapacidad, discapacidad intelectual,

noños, tercera edad, mujeres embarazadas, desplazados, indiegenas, etnias, LGBTI)

X

X

X

Permanente

Director Comercial



En esta imagen se evidencia que la pagina web tiene inclusion informativa para discapitados visual y auditiva

Fortalecimiento de los canales

Implementar señalización de inclusión (alto relieve -Brayle - Lenguas de señas)

X

X

31/12/2020

Director Comercial

Esta actividad quedo re- programada para la proxima vigencia, dado algunos incidentes presentados

Generar politicas y/o lineamientos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas en condición de discapacidad cualesquiera

que esta sea y/o cualquier condición de vulnerabilidad.



X

X

31/12/2020

Director Comercial

Esta actividad quedo re- programada para la proxima vigencia, dado algunos incidentes presentados

	Asegurar la formación de los funcionarios de la oficina de servicio al cliente en Lenguaje Claro, curso del Departamento Nacional de Planeación.	X	01/01/2020	Director Comercial	  <p>Se realizó capacitación en servicio al cliente para el personal que atiende al público</p>
--	--	---	------------	--------------------	---

Dl 5



