
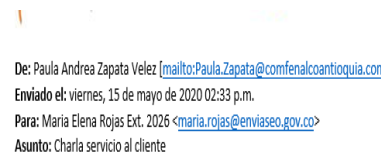


Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Componentes	Actividades	Cuatrimestre			Fecha	Dependencia Responsable	Primer 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. https://1drv.ms/u/s!ArkOpMXLQhMbhEpCXIhKEaf8N22j?e=a7kqFq
	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 whatsaap para la atenciom al ausuario</p>  <p>Logro 6: Servicio de recolección al instante para servicios especiales, con la implementación de la APP "RAPIASEO"</p> <p>APP de Enviaseo: 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.</p> <p>En el mismo día de la solicitud se realizará la recolección.</p> <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escombros (5 costales máximo) • Colchones pequeños y colchonetas • Material vegetal, residuos de poda y árboles (10 costales máximo) • Muñecas pequeñas, lavamanos, inodoros, madera. <p>www.enviaseo.gov</p>
	Capacitar a los funcionarios de atención al cliente preferencial (discapacidad visual, auditiva, multidiscapacidad, discapacidad niños, tercera edad, mujeres embarazadas, desplazados, indieganas, etnias, LGBTI)	X	X	X	Permanente	Director Comercial	<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>  <p>De: Paula Andrea Zapata Velez [mailto:Paula.Zapata@comfenalcoantioquia.com] Enviado el: viernes, 15 de mayo de 2020 02:33 p.m. Para: Maria Elena Rojas Ext. 2026 <maria.rojas@enviaseo.gov.co> Asunto: Charla servicio al cliente</p> <p>Hola Maria,</p> <p>Según conversación telefonica quedamos en acompañarlos con una charla de Atención al Cliente para 20 a 25 personas así:</p> <p>Día: viernes 29 de mayo</p>

Fortalecimiento de los canales	Implementar señalización de inclusión (alto relieve -Braille - Lenguas de señas)		X	X	31/12/2020	Director Comercial
	Generar políticas y/o lineamientos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas en condición de discapacidad cualquiera que esta sea y/o cualquier condición de vulnerabilidad.		X	X	31/12/2020	Director Comercial
	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

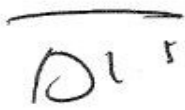
Hora: 3:00 pm a 4:30 pm
 Plataforma: team o zoom (me cuentas que plataforma estan utilizando)

Quedo atenta a cualquier inquietud.

Un abrazo

Cordialmente;

PAULA ANDREA ZAPATA
 Ejecutivo de Cuenta
paula.zapata@comfenalcoantioquia.com
 Teléfono: (57) 3102605340
 Hoy y mañana contigo



Andrés Sánchez T.
 Asesor CI

