

	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLES	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AG.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Talento Humano	Fortalecer las competencias del talento humano de la ILC en procura de garantizar a los clientes en general el acceso a sus derechos, a través de los diferentes trámites y servicios solicitados por ellos.	Actividades según acta del 08 de Febrero 2016	Profesioanl Especializada Gestion Humana . Profesional Especializada Servicio al Cliente, ProfesionalEespecializada Desarrollo Humano , Profesional Especializada Comunicación y prensa		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Relacionamiento con el ciudadano	Fortalecer el relacionamiento con el ciudadano a través de mediciones dependiendo de su caracterización.	Aplicacion de encuestas asi: Clientes externo. ( según su caracterización) y Cliente interno	Profesional Especializaciada Servicio al cliente, Profesional Eespecializada Desarrollo Humano					X				X		