

	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLES
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	Profesional Especializada Gestión Humana . Profesional Especializada Servicio al Cliente, Profesional Especializada Desarrollo Humano , Profesional Especializada Comunicación y prensa
	Normativo y procedimental	Fortalecer la normatividad interna que regula la atención de PQRSD	se expedirá acto administrativo (resolución) que reglamente la atención de PQRSD en la ILC	Profesional especializada Servicio al Cliente y Asesora Jurídica
	Relacionamiento con el ciudadano	Fortalecer el relacionamiento con el ciudadano a través de mediciones dependiendo de su caracterización.	Aplicación de encuestas así: Clientes externo. (según su caracterización) y Cliente interno	Profesional Especializada Servicio al cliente, Profesional Especializada Desarrollo Humano