

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégicos	1.1	Servicios de gestión de calidad para el fortalecimiento del sistema de gestión integrado	Entrega del Plan de Gestión de Calidad actualizado en matrices y formatos	Gerencia/ Contratista designado	30 de Junio de 2018
	1.2	Realizar la actualización del procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, reclamos. Denuncias, Solicitudes de información y/o Sugerencias	Actualización del formato para PQRS	Control Interno	30 de Junio de 2018
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecer la atención de PQR a través de la página web de la entidad"	Atención oportuna e integral de las PQR recibidas vía web	Gerencia	30 de Abril de 2018
	2.2	Seguimiento a la implementación del protocolo de atención al cliente de la entidad"	Cumplimiento al protocolo de atención al cliente	Gerencia	30 de Mayo de 2018
Talento humano	3.1	Implementar y/o adoptar un plan anual de capacitación 2017	Plan de Capacitación	Gerencia	30 de Diciembre de 2018
Normativo y procedimental	4.1	Seguimiento tiempos de atención de PQR	Informe semestral de seguimiento PQR	Control Interno	30 de Abril de 2018
	4.2.	Implementación seguimiento sistematizado de seguimiento PQR	Programa de gestión documental y control de correspondencia	Gerencia / Contratista designado	31 de Diciembre de 2018
Relacionamiento con el ciudadano	5.1.	Evaluar la percepción de los usuarios sobre la utilidad de la página web de la entidad	Encuesta de percepción en la página web de la entidad	Gerencia / Contratista designado	31 de Agosto de 2018
	5.2	Revisión de pertinencia de los canales de atención dispuestos por la	Informe anual de pertinencia de los canales de atención de la entidad	Gerencia / Contratista designado	31 de Agosto de 2018