

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	Actualización permanente del sistema de gestión de calidad	Gerencia/ Contratista designado	diciembre de 2024
	1.2	Realizar el seguimiento del procedimiento tratamiento de peticiones, quejas reclamos, denuncias, solicitudes de información y/o sugerencias.	Seguimiento PQRS	Control Interno	Julio y diciembre de Diciembre de 2024
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecer la atención de PQRS a través de la página web de la entidad	Atención oportuna e integral de las PQRS	Gerencia / todos los procesos	Enero a diciembre de 2024
	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 Diciembre de 2024
Talento Humano	3.1	Implementar y/o adoptar un plan anual de capacitación 2023	Plan anual de Capacitación	Gerencia	31 de enero de 2024
Normativo y procedimental	4.1	Seguimiento tiempos de atención a PQRS	Informe semestral de seguimiento de PQRS	Control Interno	Julio y diciembre de Diciembre de 2024
	4.2	Implementación de seguimientos sistematizado de PQRS	Programa de gestión documental y control de correspondencia	Gerencia / Contratista designado	Enero a diciembre de 2024
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	Enero a diciembre de 2024
	5.2	Revisión de pertinencia de los canales de atención despuestos por la entidad.	Informe anual de pertinencia de los canales de atención de la entidad	Gerencia / Contratista designado	Julio y diciembre de Diciembre de 2024

Equipo AMABLE-- María Elena Tobon González *[Signature]*
Aprobó: Gerente – James Castaño Herrera – Comité institucional