

**Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Estructura administrativa y Direccionamiento estratégicos</b>	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 Diciembre de 2019
	1.2	Realizar el seguimiento del procedimiento tratamiento de peticiones, quejas reclamos, denuncias, solicitudes de información y/o sugerencias.	Seguimiento PQRS	Control Interno	30 de Diciembre de 2019
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1	Fortalecer la atención de PQRS a través de la página web de la entidad	Atención oportuna e integral de las PQRS	Gerencia	30 de Diciembre de 2019
	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 2019
<b>Talento Humano</b>	3.1	Implementar y/o adoptar un plan anual de capacitación 2019	Plan de Capacitación	Gerencia	30 de Noviembre de 2019
Normativo y procedimental	4.1	Seguimiento tiempos de atención a PQRS	Informe semestral de seguimiento de PQRS	Control Interno	30 de Diciembre de 2019
	4.2	Implementación de seguimientos sistematizado de PQRS	Programa de gestión documental y control de correspondencia	Gerencia / Contratista designado	31 de diciembre de 2019
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	30 de Noviembre de 2019
	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	31 de diciembre de 2019

Elaboró: