

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/ Constatista designado	Febrero a diciembre de 2020
	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 2020
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecer la atención de PQRS a través de la pagina web de la entidad	Atencion oportuna e integral de las PQRS	Gerencia / todos los procesos	Enero a diciembre de 2020
	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 2020
Talento Humano	3.1	Implementar y/o adoptar un plan anual de capacitación 2020	Plan anual de Capacitación	Gerencia	31 de enero de 2020
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 2020
	4.2	Implementación de seguimientos sistematizado de PQRS	Programa de gestión documental y control de correspondencia	Gerencia / Contratista designado	Enero a diciembre de 2020
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Evaluar la percepción de los usuarios sobre la utilidad de la pagina web de la entidad	Encuesta de percepción en la pagina web de la entidad	Gerencia / Contratista designado	Enero a diciembre de 2020
	5.2	Revisión de pertinencia de los canales de atención despuertos por la entidad.	Informe anual de pertinencia de los canales de atención de la entidad	Gerencia / Contratista designado	Julio y diciembre de Diciembre de 2020

Equipo AMABLE-- líderes de proceso / Jackson Peláez Pérez profesional contratista

Revisó: Alejandra María Molina Taborda Área administrativa / Lohan Mauricio Castañeda contratista SGC

Aprobó: Gerente - Jesús Antonio Nino Sánchez - Comité institucional