

**COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO v1**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Actualizar la estructura documental del área de Atención al Ciudadano, según necesidades.	Estructura documental actualizada y divulgada	Profesional Especializado del área de Atención al Ciudadano	Diciembre 2021
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Actualización de preguntas y respuestas frecuentes del chat institucional	Actualización realizada	Profesional Especializado del área de Atención al Ciudadano	Junio 2021
	2.2 Actualización de preguntas y respuestas frecuentes de la página web	Actualización realizada		Junio 2021
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1 Socialización del protocolo de Atención al Ciudadano con los funcionarios de la entidad.	Socialización realizada.	Profesional Especializado del área de Atención al Ciudadano	Junio 2021
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1 Actualizar la carta del trato digno	Actualización realizada	Profesional Especializado del área de Atención al Ciudadano	Diciembre 2021
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Realizar encuestas de satisfacción de usuarios y presentar en Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Presentaciones realizadas en Comité	Profesional Especializado del área de Atención al Ciudadano	Enero 2021 Abril 2021 Julio 2021 Octubre 2021

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN/ FECHA	DESCRIPCIÓN
1/ ENE. 2021	Emisión inicial del componente 4. Atención al ciudadano 2021

**PROYECTADO POR:**                    **ANGELA PATRICIA ALVAREZ LEDESMA**  
Profesional de gestión de la Subdirección de Planeación, control y Seguimiento

**REVISADO POR:**                    **GLORIA MATILDE TORRES CRUZ**  
Subdirectora de planeación, control y seguimiento

**APROBADO POR:**                    **RUBÉN DARÍO OCHOA ARBELÁEZ**  
Director general