

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO v2

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Promover entre los funcionarios los componentes prácticos que faciliten la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	1 socialización	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	Agosto 2024
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualización de preguntas y respuestas frecuentes del chat institucional	Actualización realizada	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	Febrero - septiembre 2024
	2.2	Actualización de preguntas y respuestas frecuentes de la página web	Actualización realizada	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	Febrero - Septiembre 2024
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Socialización con funcionarios de Atención al Ciudadano y Registro para identificación de PQR frecuentes y su atención	Socialización realizada.	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	Abril 2024
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualizar la estructura documental del área de Atención al Ciudadano, según necesidades.	Estructura documental actualizada y divulgada	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	Enero - Noviembre 2024

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO v2

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Realizar encuestas de satisfacción de usuarios y presentar resultados en Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Presentaciones realizadas en Comité	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	Enero 2024 Abril 2024 Julio 2024 Octubre 2024
	5.2 Realizar medición del impacto de las actividades relacionadas con la racionalización de trámites	Medición del impacto de racionalización de trámites	Profesional de gestión del Área de Registro	Abril 2024 Julio 2024 Octubre 2024

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN/ FECHA	DESCRIPCIÓN
1/ ENE. 2024	Emisión inicial del componente 4. Atención al ciudadano 2024
2/ JUL. 2024	Se elimina la acción 4.2 "Participar en mesas de trabajo para la definición del módulo de PQRS en el SGDEA", teniendo en cuenta que el proceso de contratación del gestor documental va a iniciar en el segundo semestre de 2024, por lo que, por cronograma de trabajo, se prevé que la actividad 4.2 se debe programar para la vigencia 2025.

PROYECTADO POR:

RAFAEL ANDRES FORERO CONTRERAS
 Firmado digitalmente por RAFAEL ANDRES FORERO CONTRERAS

RAFAEL ANDRÉS FORERO CONTRERAS

Profesional de gestión de la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento


REVISADO POR:

ANGELA PATRICIA ALVAREZ LEDESMA
 Firmado digitalmente por ANGELA PATRICIA ALVAREZ LEDESMA

ÁNGELA PATRICIA ÁLVAREZ LEDESMA

Subdirectora de planeación, control y seguimiento

APROBADO POR:

RUBEN DARIO OCHOA ARBELAEZ
 Firmado digitalmente por RUBEN DARIO OCHOA ARBELAEZ

RUBÉN DARÍO OCHOA ARBELÁEZ

Director general