

PLAN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO								
Subcomponente	Actividades		Producto	Indicador	Meta	Presupuesto	Responsable	Fecha programada
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.2	Seguimiento proyecto estratégico de puesta en marcha del modelo multicanal-Fase 2	Presentación seguimiento trimestral	No de presentaciones al comité gerencial	3	N/A	Oficina de Planeación Grupo de Atención al Ciudadano, Subdirección Administrativa	29/12/2017
	1.3	Seguimiento y monitoreo a los riesgos en derechos humanos	Matriz de riesgos con seguimiento	Matriz	1	N/A	Grupo de Atención al Ciudadano, Subdirección Administrativa, Oficina Asesora de Planeación	29/12/2017
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Adecuación del área física de Atención al Ciudadano de acuerdo con los lineamientos del modelo multicanal	Área adecuada	Área	1	N/A	Grupo Administrativo, Grupo de Atención al ciudadano, Grupo de Apoyo Judicial	29/12/2017
	2.2	Instalación e implementación del sistema de información de autogestión y pantallas informativas	Equipos y pantallas instalados y en funcionamiento	Equipos y pantallas	7	N/A	Grupo de Atención al ciudadano	29/12/2017
Talento humano	3.1	Capacitación sobre los protocolos de atención por los diversos canales, a funcionarios del área de atención al ciudadano	Listado de asistencia	No. de listados de asistencia diligenciados	2	N/A	Grupo de Gestión del Talento Humano, Grupo de Atención al Ciudadano	29/12/2017
	3.2	Selección y reconocimiento del mejor funcionario en la atención al ciudadano, de acuerdo con las evaluaciones realizadas por los usuarios externos	Nombre de funcionarios con reconocimiento	No de funcionarios reconocidos	5	N/A	Grupo de Gestión del Talento Humano, Grupo de Atención al Ciudadano	29/12/2017
Normativo y procedimental	4.3	Actualización de la guía de atención al ciudadano de acuerdo con las normas expedidas	Documento actualizado	No. de documentos actualizados	1	N/A	Grupo de atención al ciudadano	29/12/2017
	5.1	Consulta a los grupos de interés sobre sus expectativas	Documento publicado en página web	Documento	1	\$ 20.000.000	Subdirección Administrativa, Grupo de Atención al Ciudadano	30/09/2017
Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Actualización de la caracterización de los grupos de interés	Documento actualizado	No. de documentos de caracterización a usuarios actualizados	1	N/A	Grupo de Atención al Ciudadano	29/12/2017
	5.3	Realizar encuesta de satisfacción al ciudadano	Informe de análisis de resultados de la encuesta semestral	No. de informes de análisis de resultados de la encuesta elaborados	2	N/A	Grupo de Atención al Ciudadano	29/12/2017