

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	Matríz del proyecto estratégico con las evidencias del avance	Matriz actualizada	1	N/A	Grupo de Atención al Ciudadano y Grupo de Sistemas y Arquitectura de Tecnología	28/12/2018
	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	28/12/2018

Subcomponente	Actividades		Producto	Indicador	Meta	Presupuesto	Responsable	Fecha programada
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Adquisición de soluciones tecnológicas de acuerdo con el modelo multicanal de atención al ciudadano, que facilite la prestación de los servicios y trámites que presta la Entidad a los ciudadanos a través de los canales de atención de la Superintendencia de Sociedades.	Una solución tecnológica en los canales telefónico, virtual y en generación de informes y monitoreo	Solución tecnológica puesta en ambiente productivo	1	N/A	Grupo de Atención al Ciudadano y Grupo de Sistemas y Arquitectura de Tecnología	28/12/2018
Talento humano	3.1	Capacitación sobre protocolos de atención al ciudadano, dictada a servidores públicos y contratistas de la Entidad	Registro de asistencia	No. de registros de asistencia diligenciados	5	N/A	Grupo de Atención al Ciudadano y Grupo de Talento Humano	28/12/2018
	3.2	Realizar un evento en el cual se otorgue un reconocimiento a los servidores públicos que tienen dentro de sus funciones, la atención al	Evento reconocimiento	Evento	1	N/A	Grupo de Gestión del Talento Humano, Grupo de Atención al Ciudadano	28/12/2018
Normativo y procedimental	4.1	Actualización del Procedimiento ATC-PR-004 Encuesta de Satisfacción al usuario	Documento actualizado	No. de documentos actualizados	1	N/A	Grupo de atención al ciudadano	23/03/2018
	4.2	Actualizar la Carta de Trato Digno	Documento actualizado	No. de documentos actualizados	1	N.A	Grupo de Atención al Ciudadano	15/02/2018

Subcomponente	Actividades		Producto	Indicador	Meta	Presupuesto	Responsable	Fecha programada
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Foro de servicios de atención al ciudadano	Resultado del foro	Informe	1	N/A	Grupo de Atención al Ciudadano	28/12/2018
	5.2	Foro de socialización del reporte de sostenibilidad 2018 de la Superintendencia de Sociedades	Resultados del foro	Informe	1	N/A	Grupo de Atención al Ciudadano	28/12/2018
	5.3	Seguimiento semestral a la satisfacción de las respuestas de PQRS y encuestas de satisfacción al ciudadano	Informe de análisis de resultados (Encuesta semestral y PQRS)	No. de informes de análisis de resultados de la encuesta elaborados	2	N/A	Grupo de Atención al Ciudadano	28/12/2018