

ANEXO 4

COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. SUBCOMPONENTE Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Estructurar el Modelo de atención a la ciudadanía de acuerdo con las disposiciones de la Ley 1712 de 2014 a través de acto administrativo.	Acto administrativo con el Modelo de atención a la ciudadanía.	Subdirección Técnica. Subdirección Administrativa y Financiera. Comunicaciones	29/06/2018
2. SUBCOMPONENTE Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Establecer una guía de servicio al ciudadano, donde se dé cuenta de preguntas frecuentes, glosario y la información relevante de los reglamentos de los fondos de educación superior que administra la Corporación.	Guía de servicio al ciudadano.	Subdirección Técnica. Subdirección Administrativa y Financiera. Comunicaciones	31/12/2018
	2.2 Implementar los canales de atención al ciudadano de acuerdo con las disposiciones de la ley 1712 de 2014.	Canales de atención dispuestos por la Ley 1712 de 2014.	Comunicaciones Sistemas	20/06/2018
3. SUBCOMPONENTE Talento Humano	3.1 Implementar un cronograma de formación para las personas de atención a la ciudadanía, orientada al servicio.	Diseñar y ejecutar un cronograma de formación para las personas de atención a la ciudadanía, orientada al servicio	Subdirección Administrativa y Financiera.	30/11/2018
4. SUBCOMPONENTE Normativo y procedimental	4.1 Realizar informes de PQRS donde se dé cuenta del comportamiento de las PQRS y los canales de atención de la entidad de manera trimestral.	Informe de PQRS trimestral.	Subdirección Técnica.	30/03/2018
			Subdirección Administrativa y Financiera.	30/06/2018
			Comunicaciones	30/09/2018
				10/12/2018
5. SUBCOMPONENTE Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Realizar una evaluación de satisfacción relacionada con el proceso de atención al ciudadano	Evaluación de satisfacción.	Comunicaciones	30/11/2018