Subcomponentes	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Seguimiento I (Marzo 31)	Seguimiento II (Junio 30)	Seguimiento III (Septiembre 30)	Seguimiento IV (Diciembre 20)
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Promover canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar la cobertura.	Divulgar los trámites y servicios ofrecidos por la entidad a través de medios físicos y virtuales. Publicación periódica en redes sociales	Profesional Universitario Atención al usuario Profesional Universitario Comunicaciones	Trimestralmente	Se realiza cambio en el mensaje de llamada en espera del contac center - de la misma manera se actualiza periodicamente la información en la página web institucional, estado de whatsaap teléfonos de Atención al usuario. Adicionalmente se realizan campañas externas difundidas por las redes sociales de la entidad (Facebook e Instagram), con el fin de comunicar los tramites, lineas y medios de atención al cliente con			
	Fortalecer sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Remitir reporte del estado de las PQRSD asignadas a cada uno de las dependencias través del e-mail del funcionario encargado de su gestión.	Profesional Universitario Atención al Usuario	Diariamente	Se genera informe trimestral de PQRSD - se envía correo electrónico permanentemente a cada funcionario encargado de dar trámite a las solicitudes			
	Medir el desempeño de los puntos de atención de la ventanilla única CIAC -sede Alcázares, sobre tiempos de espera, tiempos de atención, cantidad de ciudadanos atendidos	Realizar informe sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Profesional Universitario Atención al Usuario	Trimestralmente	Se efectúa mensalmente informe estadístico y de comportamaiento de el contac center, y punto de atencion presencial CIAC			
	Brindar información a la comunidad con respecto a los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas.	Realizar seguimiento y análisis de los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas en los organismos	Profesional Universitario Atención al Usuario	Trimestralmente	Se realizan llamadas de verificación a los usuarios. También por medio de encuesta de satisfaccíon que se encuentra dispuesta en la página web se hace seguimiento a la satisfacción de los trámites que se realizan de manera virtual.			