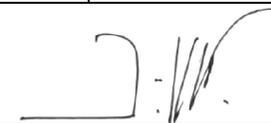


FECHA DE PUBLICACIÓN: 30 DE MARZO DE 2016

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Inicial	Fecha Final
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Realizar mesas de trabajo con los Jefes de oficina y/o directores de las dependencias con el objeto de informar el estado de PQRSD y las acciones correctivas pertinentes	Una (1) reunión trimestral	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	01/04/2016	31/12/2016
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Adecuación del espacio físico destinado a la atención al ciudadano en la Estación de Provenza Occidental	Espacio físico de Servicio al Ciudadano adaptado	Secretaria General	01/03/2016	30/04/2016
	2.2 Cargue de información de la red de comercialización de ventas y recargas del SITM en la página WEB de la entidad	Información publicada y actualizada en la página WEB	Dirección de Operaciones	01/06/2016	31/12/2016
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Implementación de un plan de capacitación para los funcionarios con el fin de mejorar la atención de los usuarios del SITM	Personal capacitado	Secretaria General	01/04/2016	31/12/2016
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Realizar seguimiento a las PQRSD recibidas en la entidad y su respuesta en los términos de Ley	Informe Trimestral	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	01/04/2016	31/12/2016
	4.2 Revisar y actualizar la política de protección de datos	Política revisada	Secretaria General	01/04/2016	31/12/2016
	4.3 Seguimiento al índice de accidentalidad de los concesionarios de operación	Propender por la disminución de los índices de accidentalidad	Dirección de Operaciones	01/06/2016	31/12/2016



PEDRO JOSE SALAZAR GARCIA
Director Técnico de Planeación