



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Designación de una persona (Planta o contratista) para la gestión de las PQRS en la Entidad, interacción con el ciudadano o Televidentes.	Contrato vigente de profesional, para el manejo de las PQRS durante la vigencia.	Director Comercial	Enero - Diciembre de 2022
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Revisión permanente de los componentes del diseño del portal web de acceso al Ciudadano.	Revisión y actualización de los componentes del diseño del portal web de acceso al ciudadano.	Dirección de Técnica y Sistemas	Revisión Semestral
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar al menos una socialización en la vigencia, a través del Outlook sobre los temas de cultura del servicio al ciudadano.	Socialización en los temas de cultura de servicio al ciudadano.	Jefatura de Recursos Humanos	Diciembre de 2022
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Encuestas semestrales de percepción de la satisfacción de los televidentes de Telepacífico.	Realizar dos (2) informes de resultados de las encuestas de satisfacción de los Televidentes.	Dirección de Programación	Enero 2022 - Julio 2022