

OBJETIVO: Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad a través de la implementación de mecanismos, con el fin de asegurar la satisfacción de los ciudadanos, facilitando el ejercicio de sus derechos.

Nº	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1 Ajustar la documentación necesaria (<i>Mínimo</i> E-04-I-01 Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor -V.1), incluyendo los parámetros para definir las instancias de participación, fuente legal y alcance de la participación de la instancia en la gestión institucional.	Documento(s) actualizado(s) en SIG	Secretaría General Comunicaciones	2020-09-30
		1.2 Establecer los mecanismos (encuestas, foros, grupos focales, buzón de sugerencias, <i>instancia de participación</i>) mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los grupos de valor.	Informe de caracterización de usuarios	Secretaría General Comunicaciones	2020-12-30
		1.3 Presentar informe de diagnóstico del servicio al ciudadano (desde las PQRS), que incluya propuesta del fortalecimiento de la política de prestación del servicio de calibración.	Informe de diagnóstico	Defensor del Ciudadano Jefe de la OAP	2020-12-30
		1.4 Realizar encuesta que permitan el seguimiento del servicio al ciudadano de la entidad, buscando conocer oportunidades de mejoras y realizar una intervención efectiva.	Reporte de encuestas tabuladas	Secretaría General Servicio al Ciudadano	2020-04-30
2	Talento Humano	2.1 Fomentar la participación y garantizar mínimo en 4 talleres de formación y/o charlas dirigida a servidores públicos que atienden directamente a los usuarios, mediante capacitación en temáticas como: a) Cultura de servicio al ciudadano. b) Protocolos de atención al ciudadano en un enfoque diferencial. c) Socialización y actualización de información de trámites y servicios en la entidad. d) Gobierno y trámites en línea. e) Innovación en el servicio al ciudadano en lo público. f) Medición y satisfacción del servicio al ciudadano.	Inscripción y/o certificado de asistencia	Secretaría General Talento Humano Servicio al Ciudadano	2020-05-05 2020-09-07 2021-01-08
		2.2 Implementar un mecanismo de evaluación periódica del desempeño en torno al servicio al ciudadano, diferente al obligatorio.	Informe	Secretaría General Servicio al Ciudadano	2020-08-31

OBJETIVO: Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad a través de la implementación de mecanismos, con el fin de asegurar la satisfacción de los ciudadanos, facilitando el ejercicio de sus derechos.

Nº	Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
3	Normativo Procedimental	3.1	Desarrollar campañas informativas sobre los trámites y servicios que presta la Entidad, y Política de tratamiento de datos personales (PTDP).	Campaña informativa de trámites y servicios, y Política de tratamiento de datos personales (PTDP), desarrolladas	Secretaría General Servicio al Ciudadano Comunicaciones	2020-12-30
		3.2	Elaborar documento y gestionar la aprobación en el SIG, con los pasos necesarios para oficializar, inscribir o actualizar los trámites y servicios de la entidad ante los entes competentes.	Documento aprobado en SIG	Oficina Asesora de Planeación	2020-07-31
4	Relacionamiento con el ciudadano	4.1	Implementar y socializar el "Canal telefónico con recepción de PQRS 7 días * 24 horas".	Reporte de socialización e implementación	Secretaría General Gestión de Tecnologías de la Información Servicio al Ciudadano Comunicaciones	2020-10-30
		4.3	Promover la participación de los Servidores Públicos mediante campañas y cursos virtuales de Lenguaje Claro ofrecidos por el PNSC, focalizado principalmente en las personas que atienden o tienen relación directa con el ciudadano.	Campaña y curso virtual de Lenguaje Claro, ofertado	Secretaría General Servicio al Ciudadano Talento Humano	2020-12-31
		4.4	Elaborar y presentar informes trimestrales de PQRS, incluyendo el seguimiento a solicitudes de información de ley 1712. Validar el contenido y estructura de las comunicaciones que se entregan a los ciudadanos, teniendo en cuenta las características del lector, así como mejoras sugeridas de partes interesadas.	Informes PQRS, trimestrales	Secretaría General Servicio al Ciudadano	2020-04-16 2020-07-14 2020-10-15 2021-01-18

Elaboró: Líderes de Procesos
Consolidó: Profesional Especializado SMF con encargo de funciones de Jefe Oficina Asesora de Planeación - Aristides Candelario Dajer Espeleta Profesional Especializado OAP - Mayer Flórez Cárdenas
Aprobó: Acta CIGD N° 01- 2020
Fecha: 2020 - 01 - 29