

**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,**

No.	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
1	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Establecer los mecanismos (encuestas, foros, grupos focales, buzón de sugerencias) mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	Informe de caracterización de usuarios	Secretaría General - Comunicaciones - Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos	2019-09-23
		1.2	Revisar y alinear el plan sectorial y/o el plan institucional de la entidad con la política de servicio a la ciudadanía, con el objeto de potencializar la estrategia institucional de cara a la ciudadanía.	Política de servicio a la ciudadanía, actualizada	Secretaría General - Servicio al Ciudadano	2019-05-31
		1.3	Crear la dependencia (coordinación o grupo) de Servicio al Ciudadano y Comunicaciones, establecer dentro de la estructura organizacional a través del mecanismo (acto administrativo), asignar funciones y el responsable de la oficina de servicio al ciudadano.	Dependencia (coordinación o grupo) de Servicio al Ciudadano y Comunicaciones, creada	Dirección General - Secretaría General	2019-04-30
		1.4	Designar un servidor que dependa del nivel directivo, estratégico o de planeación, como defensor de la ciudadanía con autonomía e independencia para: Velar por el posicionamiento estratégico de la política de servicio. Garantizar la prestación e implementación del servicio ciudadano. Propender por la disponibilidad de recursos para prestación de servicios y atención al ciudadano. Velar por el cumplimiento de las normas y la disposición de recursos para la prestación del servicio y atención al ciudadano.	Acto administrativo	Dirección General	2019-04-30
		1.5	Realizar encuestas que permitan un diagnóstico de seguimiento del servicio al ciudadano de la entidad, que permita conocer oportunidades de mejoras y realizar una intervención efectiva.	Diagnóstico del servicio al ciudadano, realizado	Secretaría General - Servicio al Ciudadano	2019-12-21
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 ciudadanos, 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	2019-06-05 2019-09-05 2020-01-05
		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	2019-12-30

**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,**

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 - 2019-09-30
		3.2	Mejorar los procedimientos de servicio al ciudadano, incluyendo la apertura de espacios de participación y/o rendición de cuentas.	Procedimiento de servicio al ciudadano, mejorado	Secretaría General - Servicio al Ciudadano - 2019-11-29
4	Relacionamiento con el ciudadano	4.1	Realizar los ajustes técnicos y tecnológicos necesarios para brindar al ciudadano información telefónica sobre los tiempos y mecanismos para obtener respuesta a solicitudes.	Canal telefónico con información de tiempos y mecanismos	Secretaría General -TIC Servicio al Ciudadano 2019-08-23
		4.2	Actualizar, diseñar, y publicar la Carta de Trato Digno en todos los canales de atención dispuestos por la entidad.	Carta de trato digno, actualizada y publicada	Secretaría General - Servicio al Ciudadano - 2019-04-30
		4.3	Promover la participación de los Servidores Públicos mediante campañas y cursos virtuales de Lenguaje Claro ofrecidos por el PNSC.	Campaña y curso virtual de Lenguaje Claro, ofertado	Secretaría General - Servicio al Ciudadano - Talento Humano 2019-12-31
		4.4	Elaborar y publicar informes trimestrales de PQRSD, 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.	Informes PQRSD, trimestrales	Secretaría General - Servicio al Ciudadano - 2019-04-05 2019-07-08 2019-10-07 2020-01-09

**Elaboró:** Líderes de procesos

**Consolidó:** Jefe Oficina Asesora de Planeación - Erika Pedraza G.  
Profesional Especializado OAP - Mayer Flórez Cárdenas

**Aprobó:** Acta CIGD N°03 - 2019

**Fecha:** 2019 - 01 - 30