

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 | Presentar propuesta para estructuración y creación de dependencia (coordinación o grupo) de Servicio al Ciudadano y Comunicaciones para establecer dentro de la estructura organizacional. | Propuesta para estructuración y creación de dependencia (coordinación o grupo) de Servicio al Ciudadano y Comunicaciones | Dirección General - Secretaría General | 2019-12-31 |
| | | 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 - 2019-05-30 |
| | | 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 - María Luisa Saldarriaga Morales
Profesional Especializado OAP - Mayer Flórez Cárdenas

Aprobó: Acta CIGD N°006 - 2019

Fecha: 2019 - 03 - 21