

**Estrategia de Servicio al Ciudadano  
Vigencia 2026**

**Objetivo General:** Articular esfuerzos para brindar al ciudadano un servicio oportuno, eficiente y de calidad, que permita incrementar el nivel de satisfacción con la entidad , conforme a los lineamientos del nivel nacional.

| Subcomponente                                                                                           | Nº         | Actividades                                                                                                                                                                                                                                          | Meta o producto                                                                                               | Recursos programados    | Responsable                              | Fecha programada para la Entrega | Anotaciones y/o evidencias |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| <b>Subcomponente 1<br/>Diagnóstico y Planeación estratégica del servicio al ciudadano</b>               | <b>1,1</b> | Expedir acto administrativo con las funciones del área encargada del relacionamiento con la ciudadanía.                                                                                                                                              | Acto administrativo adoptado                                                                                  | Recursos funcionamiento | de Dirección Administrativa y Financiera | 01/01/2026 al 28/02/2026         |                            |
|                                                                                                         | <b>1,2</b> | Caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor y publicarlo.                                                                                                                                                                                         | Informe de caracterización de ciudadanía y grupos de valor elaborado y publicado.                             | Recursos funcionamiento | de Dirección Administrativa y Financiera | 01/01/2026 al 30/04/2026         |                            |
|                                                                                                         | <b>1,3</b> | Realizar autodiagnostico de la Política de Servicio al Ciudadano                                                                                                                                                                                     | Autodiagnóstico MIPG realizado                                                                                | Recursos funcionamiento | de Dirección Administrativa y Financiera | 01/01/2026 al 28/02/2026         |                            |
| <b>Subcomponente 2<br/>Talento humano idóneo y suficiente</b>                                           | <b>2,1</b> | Incorporar en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), temáticas relacionadas con Relacionamiento con la ciudadanía                                                                                                                              | Gestión de PQRSD Atención por los canales de atención                                                         | Recursos funcionamiento | de Dirección Administrativa y Financiera | 01/01/2026 a 31/12/2026          |                            |
|                                                                                                         | <b>2,2</b> | Socializar la estrategia de atención a la ciudadanía con los colaboradores y con la ciudadanía                                                                                                                                                       | Pieza con difusión de los canales de atención                                                                 | Recursos funcionamiento | de Dirección Administrativa y Financiera | 01/01/2026 a 31/12/2026          |                            |
| <b>Subcomponente 3<br/>Oferta institucional de facil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías</b> | <b>3,1</b> | Publicar en la página web la oferta institucional (portafolio de trámites y servicios, formulario de PQRSD).                                                                                                                                         | Oferta institucional publicada en la página web.                                                              | Recursos funcionamiento | de Dirección Administrativa y Financiera | 01/01/2026 a 30/06/2026          |                            |
|                                                                                                         | <b>3,2</b> | Crear matriz de preguntas frecuentes, y publicarlo en el Menú de atención y servicio al ciudadano, en la página web de la entidad                                                                                                                    | Publicación de matriz de preguntas frecuentes                                                                 | Recursos funcionamiento | de Dirección Administrativa y Financiera | 01/01/2026 a 30/06/2026          |                            |
|                                                                                                         | <b>3,3</b> | Disponer de formularios virtuales para la solicitud de los trámites identificados de la Agencia APP                                                                                                                                                  | Dos formularios web implementados en página web                                                               | Recursos funcionamiento | de Dirección Administrativa y Financiera | 01/01/2026 a 31/12/2026          |                            |
|                                                                                                         | <b>3,4</b> | Elaborar instructivos y/o infográficos sobre el paso a paso que se debe seguir para adelantar un trámite en la Entidad de acuerdo a lo establecido en la Circular No. 100-010-2021 (Directrices para fortalecer la implementación en lenguaje claro) | Instructivos o infográficos de los trámites elaborados                                                        | Recursos funcionamiento | de Dirección Administrativa y Financiera | 01/01/2026 a 31/12/2026          |                            |
|                                                                                                         | <b>3,5</b> | Documentar y mantener actualizados los trámites en el SUIT                                                                                                                                                                                           | Trámites documentados en el SUIT                                                                              | Recursos funcionamiento | de Dirección Administrativa y Financiera | 01/01/2026 a 31/12/2026          |                            |
|                                                                                                         | <b>3,6</b> | Actualizar la documentación de procesos, procedimientos para la gestión del servicio o relacionamiento con la ciudadanía, (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites, servicios y participación ciudadana).                                 | Procesos y procedimientos para la gestión del relacionamiento con la ciudadanía actualizados e implementados. | Recursos funcionamiento | de Dirección Administrativa y Financiera | 01/01/2026 a 30/06/2026          |                            |
| <b>Subcomponente 4<br/>Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana</b> | <b>4,1</b> | Realizar informes de oportunidades de mejora identificadas en los trámites que se realizan en la entidad                                                                                                                                             | Informes realizados                                                                                           | Recursos funcionamiento | de Dirección Administrativa y Financiera | 01/01/2026 a 30/06/2026          |                            |
|                                                                                                         | <b>4,2</b> | Implementar instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana y la comprensión de la información, en su interacción con la entidad (encuestas de percepción, evaluación de experiencia ciudadana).                                   | Instrumento(s) de medición y evaluación de la experiencia ciudadana implementados.                            | Recursos funcionamiento | de Dirección Administrativa y Financiera | 01/01/2026 a 31/12/2026          |                            |