



ESTRATEGIA ATENCION AL CIUDADANO

Componente 4: Servicio al ciudadano

Entidad: Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS			Año:	2023	
Subcomponente	Nivel	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	B	1.1 <i>Formular la estrategia de servicio al ciudadano.</i>	Estrategia formulada y publicada en la página institucional.	Subdirección de Oferta, (apoyo de Oficina de GIT y Secretaría General y Planeación)	30/04/2023
	B	1.2 <i>Definir el grupo de trabajo para desarrollar las funciones de servicio y relacionamiento con la ciudadanía.</i>	Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño con la conformación del grupo de trabajo de servicio y relacionamiento con la ciudadanía.	Subdirección de Oferta (apoyo de Oficina de GIT y Secretaría General)	27/04/2023
	B/I	1.3 <i>Optimizar la información existente de ejercicios de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, en articulación con otras dependencias y acorde a la identificación de necesidades o alcance definido por la entidad.</i>	Informe de caracterización de ciudadanía y grupos de valor elaborado y publicado.	Grupo MIPG (líder) y todas las dependencias	24/08/2023
	B	1.4 <i>Elaborar el plan de trabajo para la implementación de la política, a través de los instrumentos de planeación institucional (PAAC)</i>	Plan de trabajo para implementar la política de servicio al ciudadano elaborado.	Subdirección de Oferta.	27/04/2023
	B	1.5 <i>Realizar el autodiagnóstico del estado de implementación de la Política, a partir de resultados del FURAG.</i>	Diagnóstico del estado de implementación de la Política realizado.	Subdirección de Oferta. (con el apoyo de todas las dependencias)	24/08/2023
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	I	2.1 <i>Incorporar en el Plan Institucional de Capacitaciones (PIC), desarrollar capacitaciones de formación dirigidas a servidores públicos sobre servicio y relacionamiento con la ciudadanía, en atención en Lenguaje Claro.</i>	Realizar tres capacitaciones que aborden los temas: Lenguaje claro, protocolos del servicio y trato digno, dirigido a los servidores públicos que tiene interacción con la ciudadanía en las diferentes áreas de la Corporación. Listados de asistencia, registro fotográfico y evaluación de satisfacción sobre las jornadas realizadas.	Talento Humano	30/09/2023
	A	2.2 <i>Identificar el talento humano de manera cualitativa y cuantitativa para garantizar la relación con el ciudadano.</i>	Informe de caracterización del talento humano de la estrategia del servicio al ciudadano.	Talento Humano	4/05/2023
	B	2.3 <i>Promover y apropiar el Código de Integridad: Valores del Servicio Público como herramienta pedagógica para promover y fortalecer la ética de lo público.</i>	Informe de la socialización al Talento humano de la entidad con apropiación de los valores del servicio público.	Talento Humano	8/06/2023
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos (procesos y procedimientos, canales, certidumbre)	B	3.1 <i>Implementar estrategia de fortalecimiento del canal de atención virtual con acciones para garantizar la accesibilidad web (Resolución 1519 de 2020).</i>	Informe del Canal de atención virtual fortalecido, de acuerdo con los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020.	Oficina Gestión de la Información y las Tecnologías GIT	25/05/2023
	I-A	3.2 <i>Poner en funcionamiento el Menú de atención y servicio al ciudadano en la página web de la entidad siguiendo los lineamientos definidos por Función Pública.</i>	Informe de avance de puesta en funcionamiento del Menú de atención y servicio al ciudadano en la sede electrónica .	Subdirección de Oferta Oficina Gestión de la Información y las Tecnologías GIT	27/07/2023
	B	3.3 <i>Actualizar y publicar en la sede electrónica la oferta institucional (información pública, portafolio de trámites y servicios, formulario de PQRSD y espacios de diálogo)</i>	Oferta institucional publicada en la página web.	Oficina Gestión de la Información y las Tecnologías GIT	30/05/2023
	B/I	3.4 <i>Revisar y/o actualizar los manuales y protocolos de servicio para garantizar su estandarización.</i>	Manuales y protocolos de servicio revisados y publicado	Subdirección de Oferta	30/06/2023
	B	3.5 <i>Revisar y/o actualizar y publicar la carta de trato digno que oriente a los grupos de valor en el relacionamiento con la entidad.</i>	Carta de trato digno revisada y/o actualizada. A partir de los lineamientos de la Guía de diseño de la carta de trato digno.	Subdirección de Oferta	30/06/2023
	A	3.6 <i>Implementar espacios de participación ciudadana para mejorar y co-crear la oferta institucional, los escenarios de relacionamiento y los canales de atención, en concordancia con sus necesidades y preferencias.</i>	Implementación de la estrategia de Participación ciudadana.	Subdirección de Oferta (Área participación ciudadana)	30/06/2023 y 31/12/2023
	A	3.7 <i>Establecer y apropiar estrategia(s) de interacción con el ciudadano, a través del sitio web y redes sociales de la entidad (Facebook, Twitter, Instagram, entre otras).</i>	Informe de la interacción con el ciudadano a través sede electrónica y redes sociales, de acuerdo al plan de medios.	Oficina de GIT (comunicaciones)	30/06/2023 y 31/12/2023
Subcomponente 4 Conocimiento al servicio al ciudadano	I	4.1 <i>Analizar la información de estrategia(s) de gestión de conocimiento e innovación que analicen la información institucional de servicio y relacionamiento con la ciudadanía (análisis de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias).</i>	Herramientas de análisis de información e informes de resultados PQRSD.	Subdirección de Oferta	30/06/2023 y 31/12/2023
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	B	5.1 <i>Cumplimiento de estrategia anual de servicio al ciudadano del PAAC</i>	Informe de cumplimiento y reporte de metas de la estrategia de servicio al ciudadano.	Subdirección de Oferta	15/12/2023
	B	5.2 <i>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).</i>	Informe con el análisis de las encuestas de percepción.	Subdirección de Oferta	30/06/2023 y 31/12/2023