



Estrategia Servicio al Ciudadano

Componente 4: Servicio al ciudadano

Entidad:		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER			Año:	2024
Subcomponente	Nivel	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	B	1.1	Formular la estrategia de servicio al ciudadano:	Estrategia formulada y publicada en la pagina institucional.	Subdirección de Oferta, (apoyo de Oficina de GIT y Secretaría General y Planeacion)	31/01/2024
	B	1.2	Definir el grupo de trabajo para desarrollar las funciones de servicio y relacionamiento con la ciudadanía.	Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño con la conformación del grupo de trabajo de servicio y relacionamiento con la ciudadanía. (Auxiliar administrativo, Abogado y Tecnico)	Subdirección de Oferta (apoyo de Oficina de GIT y Secretaría General)	30/03/2024
	B/I	1.3	Actualizar 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.	Informe actualizado de caracterización de ciudadanía y grupos de valor elaborado y publicado.	Grupo líder de atención al ciudadano con el apoyo de Todas las dependencias.	31/08/2024 31/12/2024
	B	1.4	Elaborar el plan de trabajo para la implementación de la política, a través de los instrumentos de planeación institucional	Plan de trabajo para implementar la política de servicio al ciudadano elaborado.	Subdirección de Oferta con apoyo de todas las dependencias.	30/04/2024
	B	1.5	Realizar el autodiagnóstico del estado de implementación de la Política, a partir de resultados del FURAG.	Diagnóstico del estado de implementación de la Política realizado.	Subdirección de Oferta. (con el apoyo de todas las dependencias)	30/04/2024
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	I	2.1	Incorporar en el Plan Institucional de Capacitaciones (PIC), desarrollar capacitaciones de formación dirigidos a servidores públicos sobre orientación al servicio, respeto por la diversidad y Lenguaje Claro y comprensible.	Realizar tres capacitaciones que aborden los temas: orientación al servicio, respeto por la diversidad y Lenguaje Claro y comprensible. 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	30/09/2024
	A	2.2	Identificar el talento humano de manera cualitativa y cuantitativa para garantizar la relación con el ciudadano.	Informe de caracterización del talento humano de la estrategia del servicio al ciudadano.	Talento Humano y Secretaria General.	30/04/2024
	B	2.3	Promover y apropiar el Código de Integridad: Valores del Servicio Público como herramienta pedagógica para promover y fortalecer la ética de lo público.	Informe de la socialización al Talento humano de la entidad con apropiación de los valores del servicio público.	Talento Humano.	30/06/2024 31/12/2024
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos (procesos y procedimientos, canales, certidumbre)	B	3.1	Implementar estrategia de fortalecimiento del canal de atención virtual con acciones para garantizar la accesibilidad web (Resolución 1519 de 2020).	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	31/12/2024
	I-A	3.2	Fortalecimiento en funcionamiento el Menú de atención y servicio al ciudadano en la página web de la entidad siguiendo los lineamientos definidos por Función Pública.	Informe de avance de funcionamiento del Menú de atención y servicio al ciudadano en la sede electrónica .	Oficina Gestión de la Información y las Tecnologías GIT	31/07/2024
	B	3.3	Actualizar y publicar en la sede electrónica la oferta institucional (información pública, portafolio de trámites y servicios, formulario de PQRSD y espacios de diálogo)	Oferta institucional publicada en la página web.	Oficina Gestión de la Información y las Tecnologías GIT	31/05/2024
	B/I	3.4	Revisar y actualizar los manuales y protocolos de servicio para garantizar su estandarización.	Manuales y protocolos de servicio revisados y publicado	Subdirección de Oferta	30/06/2024
	B	3.5	Revisar y actualizar y publicar la carta de trato digno que oriente a los grupos de valor en el relacionamiento con la entidad.	Carta de trato digno revisada y actualizada. A partir de los lineamiento de la Guía de diseño de la carta de trato digno.	Subdirección de Oferta	30/06/2024
	A	3.6	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.	Informe de implementación de la estrategia de Participación ciudadana.	Subdirección de Oferta (Area participación ciudadana)	30/06/2024 31/12/2024
	A	3.7	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).	Informe de la interacción con el ciudadano a través sede electrónica y redes sociales, de acuerdo al plan de medios.	Oficina de GIT (comunicaciones)	30/04/2024 31/08/2024 31/12/2024
Subcomponente 4 Conocimiento al servicio al ciudadano	I	4.1	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).	Herramientas de análisis de información e informes de resultados PQRSD.	Subdirección de Oferta	30/06/2024 31/12/2024
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	B	5.1	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).	Informe con el análisis de las encuestas de percepción.	Subdirección de Oferta	30/06/2024 31/12/2024