

Componente 4: Servicio al ciudadano							Apoyo	
Entidad:							Año: 2023	
Subcomponente	Nivel	Actividades	Meta o producto	Responsable	Apoyo	Fecha programada	Herramientas	Buenas prácticas
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	A	1.2 Definir el área, dependencia o grupo de trabajo para desarrollar las funciones de servicio y relacionamiento con la ciudadanía.	Acto administrativo que defina las funciones del área, dependencia o grupo de trabajo de servicio y relacionamiento con la ciudadanía.	Dirección General y Secretaría General.	Talento Humano y Subdirección Administración de la oferta y RNR	30 Marzo de 2023	Caja de transformación Institucional; Herramientas para la relación del Estado y la ciudadanía: http://www.funcionpublica.gov.co/web/iva/biblioteca_publica?document_id=94763&document_title=4074074	
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	B	2.1 Desarrollar espacios de formación dirigidos a Funcionarios y Contratistas sobre servicio y relacionamiento con la ciudadanía (ejemplo: Capacitación Lenguaje Claro, protocolos de servicio, entre otros).	Listados de asistencia, constancias de participación, evidencias de publicidad en la pagina web de la CAS	Secretaría General y Subdirección Administración de la oferta y RNR	Talento Humano.	30 junio de 2023 - 31 diciembre 2023	Programa de Capacitación Dirigido a Servidores Públicos sobre Trato Digno con Enfoque de Derechos y Diferencial Étnico a las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras: https://www.funcionpublica.gov.co/web/iva/biblioteca_publica?document_id=94763&document_title=39463960	
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos (procesos y procedimientos, canales, certidumbre)	C	3.1 Implementar e incentivar la estrategia de fortalecimiento del canal de atención virtual por medio de correo contactenos y ventanilla única de trámites VITAL con acciones para garantizar la accesibilidad.	Canal de atención virtual fortalecido, de acuerdo con los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020.	Secretaría General y Subdirección Administración de la oferta y RNR	Oficina las TICS	30 junio de 2023 - 31 diciembre 2023	Resolución 1519 de 2020: https://portal.transparencia.gov.co/portal/ibiblioteca_publica?document_id=94763&document_title=1990197622_%2Fpage%2F1	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA: https://www.sena.edu.co/portal/serviciocitadano/Paginas/default.aspx
Subcomponente 4 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	D	4.1 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).	Encuestas de percepción a los usuarios.	Secretaría General y Subdirección Administración de la oferta y RNR	Control Interno	30 junio 2023- 30 diciembre	Evaluación experiencia ciudadana: https://www.funcionpublica.gov.co/web/iva/biblioteca_publica?document_id=94763&document_title=39463960	