

1. INTRODUCCIÓN

El Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, pretende mejorar la calidad en la gestión, así como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública.

El modelo define dos áreas de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia fuera, para cada una de las cuales se identifican componentes sobre los que se desarrollarán acciones específicas.

La Ventanilla hacia adentro se enfoca en el fortalecimiento de la eficiencia administrativa, a través de tres componentes:

Arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública

Servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano:

Es entonces necesario establecer acciones que impacten la gestión de la entidad. Para ello, se facilitará el acceso de los ciudadanos a los bienes y servicios ofrecidos a través de los diferentes canales habilitados por la Entidad y se establecerán acciones que permitan la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios y así fortalecer la eficiencia en la Gestión..

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO: Definir las condiciones para acercar el ciudadano a la Entidad con el acceso equitativo y óptimo a los canales de información, la entrega de bienes y servicios de forma ágil y oportuna desarrollando los mecanismos para ofrecer atención de calidad a los grupos de valor durante todo el ciclo del servicio.

2.2. Estrategias:

- Facilitar el acceso de los ciudadanos a los bienes y servicios ofrecidos a través de los diferentes canales habilitados por la Entidad.
- Establecer acciones que permitan la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios y así fortalecer la eficiencia en la Gestión.
- Reconocer las necesidades y expectativas de los usuarios y medir su percepción frente a los bienes y servicios recibidos.
- Realizar el análisis de datos registrados en los sistemas de información para facilitar la toma de decisiones del nivel directivo

3. DIAGNÓSTICO

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, es responsable de brindar lineamientos, realizar seguimiento, medición y control de la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios en tiempo, calidad de respuesta e identificar la satisfacción de la prestación del servicio. Ante el desarrollo de esta función se han identificado las siguientes situaciones:

En esta primera parte del informe se detalla la cantidad de comunicaciones recibidas en la entidad y direccionadas a cada organismo.

ORGANISMOS	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	ACUMULADO
SECRETARIA DE GOBIERNO	647	633	676	551	2.507
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	647	582	694	582	2.505
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	40	51	68	65	224
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	382	401	390	368	1.541
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	12.759	16.747	31.294	11.232	72.032
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	4.840	5.030	5.030	4.033	18.933
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	5.069	5.976	6.047	4.809	21.901
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	47	117	114	66	344
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	69	48	42	49	208
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	3.365	3.175	4.528	2.932	14.000
SECRETARIA DE EDUCACION	1.351	1.519	1.489	1.435	5.794
SECRETARIA DE SALUD	7.234	8.763	8.380	6.636	31.013
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	948	1.113	1.099	961	4.121
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	3.954	2.440	2.199	1.398	9.991
SECRETARIA DE CULTURA	1.264	1.751	1.130	646	4.791
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1.621	2.097	2.414	2.065	8.197
SECRETARIA DE MOVILIDAD	12.142	12.746	12.966	10.521	48.375
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	6.813	7.499	7.712	7.572	29.596
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1.321	1.196	1.157	1.084	4.758
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	767	975	975	1.000	3.717
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	157	162	161	116	596
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	151	272	194	207	824
SECRETARIA DE TURISMO	75	80	77	124	356
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	739	906	761	614	3.020
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	823	1.037	871	1.232	3.963
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	745	674	859	651	2.929
TOTAL GENERAL	67.970	75.990	91.327	60.949	296.236

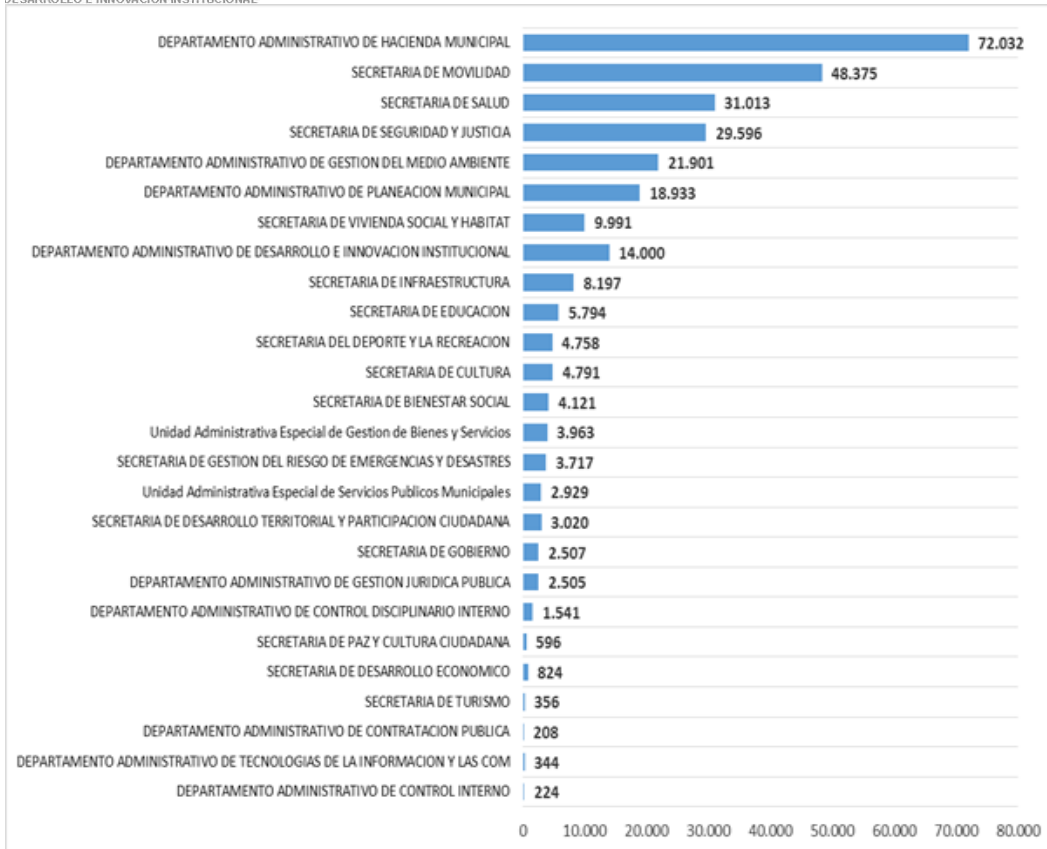
Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL

PLAN SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI AÑO 2020



Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

A continuación se relaciona las comunicaciones recibidas en la Alcaldía de Santiago de Cali, según la tipificación de las mismas, con su respectivo acumulado y porcentaje relativo, por último se sombrea de color verde los porcentajes más significativos, con el fin de mostrar los datos con mayor relevancia.

Tipo de Comunicación	# Comunicaciones recibidas al 4 Trim. 2019	%
Peticion_General	115.451	39%
Otros	98.488	33%
Trámites y servicios	24.995	8%
Peticion entre Autoridades	9.764	3%
Tutela	7.377	2%
Peticion_de Informacion	5.824	2%
Entes de Control	4.536	2%
Solicitudes_de revocatoria_directa	3.447	1%
Medios magneticos	18.773	6%
Queja	1.863	1%
Recurso_Reposicion	1.447	0%
Reclamo	1.080	0%
Peticion_Consulta	989	0%
Peticion Prioritaria	1.131	0%
Recurso_Apelacion	548	0%
Incidente de Desacato	307	0%
Recurso_Reconsideracion	152	0%
AccionPopular	42	0%
Demanda	10	0%
Denuncias	7	0%
AccionCumplimiento	5	0%
TOTAL ALCALDÍA	296.236	100%

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

CANALES DE ATENCIÓN

En la oficina de atención al ciudadano se reciben las comunicaciones y requerimientos presentados por los usuarios a través de los diferentes canales de atención, los cuales son:

CANAL PRESENCIAL

El canal presencial son los diferentes puntos de atención o ventanillas únicas físicas habilitadas por la entidad para la recepción de los requerimientos de los ciudadanos. Al canal presencial pertenecen 24 puntos de atención, los cuales se encuentran distribuidos por toda la ciudad y están habilitados y funcionando.

El principal punto de atención presencial se encuentra ubicado en la Oficina de Atención al Ciudadano Sótano1 - Centro Administrativo Municipal (CAM), el cual cuenta con 30 módulos y ofrece atención a los usuarios en horario de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua. Se ofrece atención para servicios de radicación de comunicaciones oficiales dirigidos a la entidad, solicitudes de trámites y servicios.

Por otro lado, se ofrece atención en diez y seis (16) Centros de Atención Local Integrada, los cuales son:

C.A.L.I.S	
CALI 1 (Terrón colorado)	CALI 2 (Vipasa)
CALI 4 (Manzanares)	CALI 5 (Rivera)
CALI 6 (Guadales)	CALI 7 (Alf. López)
CALI 8 (Américas)	CALI 9 (Aranjuez)
CALI 10 (Guabal)	CALI 15 (Vallado)
CALI 16 (Unión de Vivienda Popular)	CALI 17 (Limonar)
CALI 18 (Meléndez)	CALI 19 (Cedro)
CALI 20 (Siloé)	CALI 21 (Desepaz)

Fuente: Proceso Atención al usuario

Adicionalmente a estos puntos de atención mencionados anteriormente la entidad cuenta con otros 7 puntos de ventanilla única externos, los cuales se encuentran ubicadas fuera del edificio CAM en los organismos como, la Secretaría de Movilidad, Secretaria de Cultura, Secretaria de Vivienda, DAGMA, Secretaria de Salud, Secretaría de Deporte y la Subdirección de Catastro Municipal, en estos puntos se cumple la misma función que en los anteriormente descritos.

CANAL NO PRESENCIAL

El canal no presencial se define como los medios de comunicación por los cuales los ciudadanos pueden poner sus requerimientos ante la entidad sin requerir su presencia física, entre los canales de atención no presenciales se encuentra el canal telefónico y el canal virtual.

TELFÓNICO:

Se brinda orientación a los ciudadanos a través de la línea telefónica local 195 y la línea nacional gratuita 018000222195, sobre los requisitos para trámites y servicios, radicación de comunicaciones plazos, horarios y puntos de atención, servicios del portal municipal www.cali.gov.co entre otros.

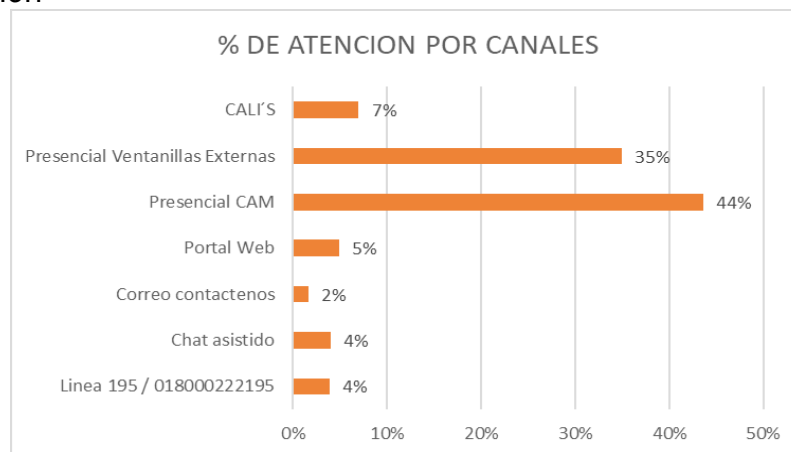
VIRTUAL:

El canal virtual está compuesto principalmente por el formulario para radicar PQRSD en línea, el cual se encuentra habilitado en la página web de la Alcaldía y por medio del cual se puede realizar la radicación de las comunicaciones las 24 horas del día, todos los días de la semana, quedando registradas en el Sistema de Gestión documental de la entidad.

Por otro lado, se encuentra el chat asistido por medio del cual se establece una comunicación en tiempo real entre el usuario y el funcionario y a través del cual se ofrece orientación a los usuarios sobre los requisitos para trámites y servicios, radicación de comunicaciones, plazos, horarios y puntos de atención etc.

De igual forma se encuentra disponible el correo electrónico contactenos@cali.gov.co, a través de esta herramienta se atienden consultas y si el usuario lo requiere se realiza la radicación de comunicaciones.

En el 2019 se ha realizado la atención de 311.718 usuarios a través de los diferentes canales de atención



Fuente: Proceso Atención al usuario

PERCEPCIÓN DEL USUARIO_

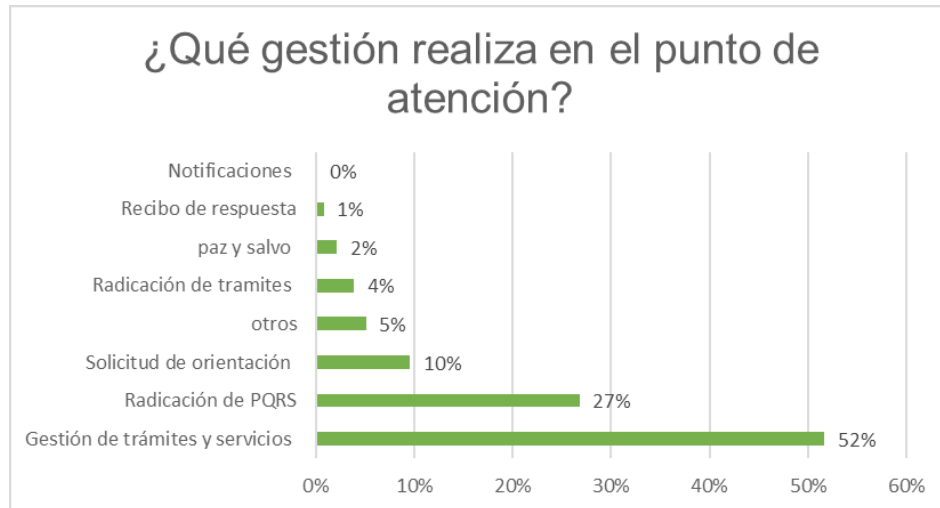
SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA

Como una estrategia de mejoramiento para la Administración Central del Municipio Santiago de Cali, desde el proceso de Atención al Usuario, se han dado los lineamientos para aplicar encuestas que permiten percibir el grado de satisfacción de los ciudadanos y conocer su experiencia respecto a la prestación de los servicios en la Entidad.



Con el objetivo de dar a conocer los resultados obtenidos de las encuestas para medir la atención del Usuario por los diferentes canales de atención, se consolida de forma trimestral los datos y los resultados estadísticos de la aplicación de dichas encuestas para toda la entidad.

En el 2019 se aplicaron 171.171 encuestas a los ciudadanos para medir la atención del usuario por los canales presenciales, los canales presenciales se definen como los 23 puntos de atención que dispone la administración pública para la atención de los requerimientos de los ciudadanos.



¿QUE GESTION REALIZA EN EL PUNTO DE ATENCION?						
QUE GESTION REALIZA	I TRIMESTRE DE 2019	II TRIMESTRE DE 2019	III TRIMESTRE DE 2019	IV TRIMESTRE DE 2019	TOTAL DE ENCUESTAS	%
Gestón de trámites y servicios	15.749	22.118	31330	19292	88.489	52%
Radicación de PQRS	6.853	10.384	17824	10778	45.839	27%
Solicitud de orientación	3.847	4.913	5800	1774	16.334	10%
otros	770	2.518	3139	2273	8.700	5%
Radicación de tramites	664	1.605	2798	1610	6.677	4%
paz y salvo	618	337	979	1731	3.665	2%
Recibo de respuesta	294	270	461	292	1.317	1%
Notificaciones	30	36	79	5	150	0%
TOTAL	28.825	42.181	62.410	37755	171.171	100%

Fuente: Proceso Atención al usuario

El 92% de los usuarios encontraron excelente el trato, actitud, cortesía y atención que recibió por parte de los servidores públicos en los diferentes puntos de atención, el 7.3% lo encontraron bueno y tan solo el 0.2% y el 0.1% de los usuarios encontraron regular y malo respectivamente la atención recibida en los puntos de atención.



Nivel de satisfacción del usuario frente a los trámites y/o servicios ofrecidos

El informe de satisfacción del usuario da cuenta de las evaluaciones realizadas por los ciudadanos sobre los trámites, productos o servicios ofrecidos por cada organismo durante el año 2019. Se recibieron un total de 43.210 encuestas de 20 organismos a través de las cuales los usuarios evaluaron 131 trámites o servicios.

El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad es positivo, al evidenciar calificaciones en los rangos Excelente y Bueno con porcentaje equivalente al 98%.

Organismo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL				1	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	5	18	83	279	385
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN JURÍDICA PÚBLICA			8	21	29
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	208	748	3.293	9.051	13.300
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN MUNICIPAL	15	72	1.865	4.165	6.117
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	1	1	38	264	304
SECRETARÍA DE CULTURA	9	57	772	2.045	2.883
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO				1	1
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		1	8	39	48
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN			9	5.645	5.654
SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES		1			1
SECRETARÍA DE GOBIERNO			1	6	7
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA		2	76	1.693	1.771
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1	1	6	9	17
SECRETARÍA DE SALUD		2	3.352	6.915	10.269
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	1	3	48	993	1.045
SECRETARÍA DE TURISMO		2	114	797	913
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT		1	27	102	130
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN			8	104	112
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS			17	206	223
Total General Enero - 18 Diciembre	240	909	9.725	32.336	43.210

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

El 2% de los usuarios manifestaron inconformidades frente a los trámites y servicios ofrecidos por parte de la entidad. Entre los conceptos de inconformidad, los que reflejan mayor registro corresponde a “Tiempo de respuesta”, seguido por “Complejidad de los pasos”. Estas manifestaciones se evidencian en mayor proporción en los trámites y servicios ofrecidos desde el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal.

Conceptos de Inconformidad		
Claridad en Respuesta	Tiempo de Respuesta	Complejidad de los pasos
120	473	250

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios en línea

Durante el transcurso del año se recibieron 13.089 encuestas a través de las cuales los usuarios evaluaron 13 trámites o servicios.

Trámite y servicio en línea	Malo	Regular	Buena	Excelente	Total
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	4	2	14	15	35
Autodeclaraciones electrónicas	285	177	533	346	1.341
Certificado de estratificación socioeconómica				1	1
Concepto uso del suelo	1	5	3	4	13
Consulta PQRS	103	33	97	70	303
Contribución por Valorización			1	1	2
Facturas	5.677	558	564	1.050	7.849
Impresión de facturas para pago de impuestos	2				2
Impuesto a la publicidad visual exterior			1		1
Impuesto predial unificado	1	1	1		3
Pago en línea de factura	1				1
Presentación Medios Magnéticos	39	24	40	31	134
Radicación PQRS	630	246	1.318	1.210	3.404
Total General Enero - 18 Diciembre	6.743	1.046	2.572	2.728	13.089

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

El nivel de satisfacción para los trámites y servicios ofrecidos en línea presenta un nivel del 40%, correspondiente a las calificaciones registradas en los rangos de Excelente y Buena. Se evidencia entonces un nivel de inconformidad representando un 60% de usuarios que calificaron con los rangos Regular y Malo.

Conceptos de Inconformidad				
Disponibilidad de la página web	Diseño del formulario	Claridad de los pasos	Tiempo requerido	No obtuvo el trámite
2.876	550	711	690	5.643

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

4. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES															
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
4	Cuarto Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO																		
4.1	Subcomponente 1: Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico																		
4.1.1	Conformar equipo articulador de servicio al ciudadano con representantes de cada organismo para la divulgación y desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano	Solicitar la designación de los delegados por cada organismo, para el desarrollo de los asuntos relacionados con la política de Servicio al Ciudadano	Una (1) circular																
		Realizar mesas de trabajo con los delegados para divulgar e implementar la política de servicio al ciudadano.	Cuatro (4) mesas de trabajo																
4.1.2	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Remitir reporte del estado de las PQRSD asignadas a cada uno de los organismos a través del e-mail del directivo de cada organismo.	Un (1) reporte mensual por organismo.																
4.2	Subcomponente 2: Fortalecimiento de los Canales de Atención																		
4.2.1	Fortalecer sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Registrar los conceptos que originan las PQRSD presentadas por la ciudadanía en el Sistema de Gestión Documental.	Tres (3) informes.																
		Generar informe estadístico de los conceptos que originan las PQRSD presentadas por la ciudadanía.																	
4.2.2	Realizar acciones para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos del Ministerio conforme a los establecido en la NTC 6047 de 2013.	Realizar mesas de trabajo de seguimiento al Autodiagnóstico del mejoramiento a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano según norma NTC 6047	Dos (2) mesas de trabajo																
4.2.3	Promover canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar la cobertura.	Realizar foros con temáticas de interés al ciudadano, programados según eventos del periodo.	Cinco (5) foros.																
		Participar en "Ferias informativas" programadas por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.	Cinco (5) jornadas al año.																
		Realizar feria Informativa para promover los diferentes puntos de atención y canales.	Cuatro (4) jornadas al año.																
4.2.4	Medir el desempeño de los puntos de atención de la ventanilla única CAM - Sótano 1 consolidando estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención, cantidad de ciudadanos atendidos	Realizar un cuadro de seguimiento estadístico sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos por módulo.	Tres (3) reportes de seguimiento.																
4.2.5	Fortalecer canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Divulgar los trámites y servicios ofrecidos por la entidad a través de medios físicos y virtuales.	Nueve (9) actividades de divulgación al año.																
4.3	Subcomponente 3: Talento Humano																		
4.3.1	Promover el conocimiento y apropiación del proceso atención al usuario.	Realizar jornadas de inducción y cualificación del talento humano.	Dos (2) jornadas al año.																
4.3.2	Cualificar el personal encargado de recibir y radicar las comunicaciones oficiales.	Realizar inducción y reinducción al personal encargado de recibir y radicar las comunicaciones oficiales en el proceso de atención al usuario.	Dos (2) jornadas al año.																
		Realizar inducción y reinducción al personal encargado de recibir y radicar las comunicaciones oficiales en las competencias de los diferentes organismos.	Cuatro (4) jornadas al año.																
4.3.3	Cualificar el personal encargado de dar trámite a las comunicaciones oficiales presentadas por los ciudadanos.	Gestionar programas de sensibilización para el fortalecimiento de competencias y habilidades relacionadas con el servicio al ciudadano.	Dos (2) jornadas al año.																
4.3.4	Promover el conocimiento y apropiación de los lineamientos de servicio al ciudadano.	Realizar jornadas de sensibilización y acompañamiento a los delegados de Servicio al ciudadano	Dos (2) jornadas de sensibilización y acompañamiento por cada organismo																
		Identificar el nivel de conocimiento de los servidores públicos de conceptos relacionados con servicio al ciudadano.	Un (1) informe al año.																
		Realizar exaltación del conocimiento de los servidores públicos de conceptos relacionados con servicio al ciudadano.	Una (1) actividad al año.																



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

**PLAN SERVICIO AL CIUDADANO
ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI
AÑO 2020**

4.4 Subcomponente 4: Normativo y Procedimental				
4.4.1	Ajustar, identificar y documentar los procedimientos del proceso de atención al usuario	Procedimientos del proceso revisados y ajustados	Cuatro (4) procedimientos revisados y ajustados	
4.4.2	Actualizar el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Revisar y actualizar el reglamento interno para la gestión de PQRSD a través de diferentes canales.	Un (1) reglamento interno actualizado	
	Divulgar el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Realizar publicación de los lineamientos definidos en el reglamento interno para la gestión de PQRSD	Cinco (5) publicaciones.	
4.4.3	Elaborar periódicamente informes de PQRD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Publicar informe de seguimiento a las PQRSD.	Tres (3) informes.	
4.4.4	Implementar estrategia de Lenguaje Claro	Diseñar estrategia de Lenguaje Claro	Una (1) estrategia de lenguaje claro	
		Establecer plan de trabajo para implementar la estrategia de Lenguaje Claro	Un (1) plan de trabajo con las acciones definidas para desarrollar la estrategia.	
		Realizar seguimiento a la implementación de la Estrategia de Lenguaje Claro	Dos (2) reportes de seguimiento a la implementación de la estrategia	
4.4.5	Implementar estrategia para mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos	Analizar el informe de seguimiento a las PQRD para identificar debilidades y reconocer las causas que las originan.	Tres (3) mesas de trabajo para realizar análisis	
		Establecer acciones y los responsables de su ejecución para subsanar las debilidades evidenciadas.	Un (1) plan de trabajo con las acciones definidas para subsanar las debilidades evidenciadas.	
		Realizar asesoría técnica a los organismos para la implementación de la Estrategia para mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.	Dos (2) mesas de trabajo para asesoría técnica	
		Realizar seguimiento a la implementación de la Estrategia para mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.	Dos (2) reportes de seguimiento a la implementación de la estrategia	
4.4.6	Publicar informe ejecutivo sobre resultados de la evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS.	Publicar en la instancia del Departamento Administrativo de Control Interno, el informe ejecutivo sobre resultados de la evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS.	Dos (2) informes publicados al año.	
4.5 Subcomponente 5: Relacionamiento con el Ciudadano				
4.5.1	Realizar caracterización de usuarios	Cualificar el personal encargado de recibir y radicar las comunicaciones oficiales.	Dos (2) jornadas de sensibilización	
		Implementar acciones para la sensibilización de la comunidad (publicaciones web, redes sociales, carteleras).	Cinco (5) acciones	
4.5.2	Medir la percepción de los usuarios frente a la atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos por la entidad a través de los diferentes canales.	Promover la aplicación de los formatos para medir la percepción de los usuarios atendidos.	Dos (2) Mesas de trabajo con organismos	
		Aplicar encuestas para medir la percepción de los usuarios frente a la atención y/o la satisfacción de los servicios ofrecidos por la entidad a través de los diferentes canales.	Encuestas aplicadas.	
		Registrar encuestas de percepción de los usuarios frente a la atención y/o la satisfacción de los servicios ofrecidos por la entidad a través de los diferentes canales en la herramienta de la página web de la entidad.	Encuestas registradas	
		Generar informe de atención del usuario.	Tres (3) informes.	
		Generar informe de satisfacción del usuario.	Tres (3) informes.	