PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL MIPG - SERVICIO AL CIUDADANO							
COMPONENTES	**CATEGORÍA**	**AUTODIAGNÓSTICO**		**ACCIÓN DE MEJORA**	**PLAZO**	**INDICADOR**	**META**
		ACTIVIDAD DE GESTIÓN	**PUNTAJE**				
	Caracterización usuarios y medición de percepción	La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	0	Implementar o actualizar la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la entidad, mediante la recolección y análisis de información sociodemográfica, necesidades, expectativas y canales de atención, asegurando su uso en la planeación institucional y en la mejora de los servicios.	30/10/2026	Porcentaje de grupos de interés caracterizados	100%
		La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.	0	Diseñar e implementar un sistema estructurado para la medición de la percepción del usuario, que incluya la definición de variables, aplicación de instrumentos (encuestas de satisfacción, PQRS, entrevistas), análisis periódico de resultados y generación de acciones de mejora basadas en los hallazgos.	30/10/2026	Cobertura de medición de la percepción del usuario	100%
		La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.	20	implementar nuevos mecanismos sistemático para medir la percepción de los usuarios frente a los trámites y procedimientos de la entidad, mediante el diseño y aplicación de instrumentos (encuestas de satisfacción, análisis de PQRS, canales digitales), así como el análisis periódico de la información y la formulación de acciones de mejora orientadas a optimizar la experiencia del ciudadano.	30/10/2026	Nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y procedimientos	100%
	Formalidad de la dependencia o área	La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	100				
		La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.	100				
		La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.	0	Incluir la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano en el Plan Estratégico Institucional.	30/10/2026	Porcentaje de componentes de la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano	100%
		En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	0	Incluir de manera permanente en la agenda del Comité Institucional de Gestión y Desempeño temas de Servicio al Ciudadano, asegurando seguimiento a indicadores, análisis de PQRSD y definición de acciones de mejora.	30/10/2026	Porcentaje de sesiones del comité en las que se trataron temas de Servicio al Ciudadano	
	Procesos	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	0	Actualizar, documentar e implementar los procesos y procedimientos de servicio al ciudadano (PQRSD, trámites y servicios), asegurando su estandarización, socialización al personal, seguimiento a su aplicación y mejora continua con base en resultados y retroalimentación de los usuarios.	30/10/2026	Porcentaje de procesos de servicio al ciudadano documentados e implementados	100%
		La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	0	Implementar un mecanismo de verificación y control para el tratamiento de peticiones incompletas, que incluya lista de chequeo obligatoria, capacitación al personal y seguimiento mensual al cumplimiento del procedimiento, asegurando que se requiera oportunamente la información faltante al ciudadano dentro de los términos normativos	30/10/2026	Porcentaje de peticiones incompletas gestionadas conforme al procedimiento establecido.	100%
		La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	100				

	Atención incluyente y accesibilidad	La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva - Cognitiva - Mental - Sordoceguera - Múltiple - Física o motora	**20**	Diseñar e implementar un plan integral de accesibilidad en la atención al ciudadano, que incluya adecuaciones físicas, tecnológicas y comunicativas (como señalización inclusiva, canales accesibles, herramientas para población con discapacidad visual y auditiva, y capacitación al personal), con seguimiento periódico a su cumplimient	30/10/2026	Porcentaje de acciones de accesibilidad implementadas para la atención a población con discapacidad.	100%
		La entidad incluyó dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece	**0**	Fortalecer la inclusión de acciones orientadas al acceso efectivo de personas con discapacidad en el plan institucional, asegurando que cuenten con metas, indicadores, responsables definidos y recursos asignados, así como seguimiento periódico a su ejecución.	30/10/2026	Porcentaje de acciones para garantizar el acceso de personas con discapacidad ejecutadas conforme a lo planificado.	100%
		La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.	**0**	Fortalecer los mecanismos de atención preferencial mediante la estandarización de protocolos de atención diferencial, señalización visible, capacitación al personal y seguimiento periódico a su aplicación, garantizando trato prioritario a los grupos definidos (infantes, personas con discapacidad, embarazadas, adultos mayores, etc.).	30/10/2026	Porcentaje de atenciones a población prioritaria realizadas bajo el protocolo de atención preferencial.	100%
		La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece	**0**	Fortalecer la programación y ejecución presupuestal destinada a la accesibilidad para personas con discapacidad, asegurando la identificación específica de rubros, asignación de recursos suficientes y seguimiento periódico a su ejecución y resultados.	30/10/2026	Porcentaje de ejecución de los recursos asignados para garantizar el acceso de personas con discapacidad.	100%
		La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	**100**				

	Sistemas de información	El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios: - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema - Permite adjuntar archivos y/o documentos - Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta - Permite la protección de los datos personales de los usuarios. - Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales - Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud. - Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad - Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario - Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia - Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. - Asigna único y consecutivo número de radicado e radicado de PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc)	50	Fortalecer el sistema de información de PQRS mediante la verificación integral del cumplimiento de los criterios funcionales definidos, ajustes tecnológicos requeridos, designación formal de responsables y seguimiento periódico a su uso, garantizando trazabilidad, protección de datos y adecuada gestión de las solicitudes.	30/10/2026	Porcentaje de criterios funcionales del sistema de PQRS implementados y operando correctamente.	100%
		La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	0	Diseñar e implementar un módulo de consulta en línea de bases de datos institucionales con información de interés para el ciudadano, definiendo los datos a publicar, garantizando protección de datos personales, accesibilidad y disponibilidad en el portal institucional.	30/10/2026	Porcentaje de avance en la implementación del sistema de consulta en línea de bases de datos.	100%
		La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales	100				
		La entidad publica la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central y sucursales o regionales - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno - Listado de trámites y servicios - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias - Correo electrónico de contacto de la Entidad - Noticias - Información relevante de la rendición de cuentas - Calendario de actividades	80	Implementar un esquema de verificación y actualización periódica de la información publicada en medios físicos, mediante lista de chequeo, responsables definidos y control mensual, garantizando que la información obligatoria esté completa, vigente y ubicada en puntos visibles y de fácil acceso	30/10/2026	Porcentaje de cumplimiento en la publicación de información obligatoria en medios físicos.	100%

Servicio al ciudadano	Publicación de información	La entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública: - Mecanismos para la atención al ciudadano - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno) - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad - Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	70	Actualizar, completar y mantener publicada en el sitio web institucional, en la sección de transparencia y acceso a la información pública, toda la información relacionada con la atención al ciudadano (mecanismos de atención, localización y horarios, carta de trato digno, canales de PQRS y el informe de PQRS), garantizando su accesibilidad, claridad, oportunidad y cumplimiento de la normatividad vigente.	30/10/2026	Actualizar, completar y mantener publicada en el sitio web institucional, en la sección de transparencia y acceso a la información pública, toda la información relacionada con la atención al ciudadano (mecanismos de atención, localización y horarios, carta de trato digno, canales de PQRS y el informe de PQRS), garantizando su accesibilidad, claridad, oportunidad y cumplimiento de	100%
		El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	50	Fortalecer la publicación de información dirigida a diferentes grupos poblacionales en el sitio web institucional, mediante la identificación de públicos objetivo, la adecuación de contenidos en lenguaje claro e incluyente, la incorporación progresiva de herramientas de accesibilidad y la verificación periódica de su actualización y pertinencia.	30/10/2026	Porcentaje de grupos poblacionales con información específica disponible en el sitio web institucional.	100%
		La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	100				
	Canales de atención	La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	100				
		La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	100				
		La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana	100				
		La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio	100				
		La entidad publica y mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	0	Diseñar, aprobar y publicar la Carta de Trato Digno al Usuario, asegurando que incluya de manera clara los derechos de los ciudadanos, los deberes de la entidad y los medios disponibles para garantizar su ejercicio, estableciendo además un procedimiento y periodicidad para su actualización y difusión en canales físicos y digitales.	30/10/2026	Porcentaje de avance en la elaboración, aprobación y publicación de la Carta de Trato Digno al Usuario.	100%
		La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	100				
		La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	100				
		La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	0	Diseñar, aprobar e implementar la política de tratamiento de datos personales de la entidad, incluyendo lineamientos claros para la recolección, uso, almacenamiento, circulación y supresión de datos personales, así como la definición de responsables, procedimientos internos y mecanismos de control para garantizar su protección y cumplimiento normativo.	30/10/2026	Porcentaje de avance en la formulación, aprobación e implementación de la política de tratamiento de datos personales.	100%

	Protección de datos personales	La entidad divulga su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.	0	Fortalecer la divulgación de la política de tratamiento de datos personales mediante la estandarización del aviso de privacidad en todos los canales de recolección de información, la actualización permanente en la página web institucional y la verificación de su entrega e información al titular en el momento de la recolección de datos, garantizando trazabilidad y cumplimiento normativo.	30/10/2026	Porcentaje de canales de recolección de datos que cuentan con aviso de privacidad y divulgación de la política de tratamiento de datos personale	100%
		La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	0	Diseñar e implementar un mecanismo institucional para la obtención de la autorización del ciudadano en la recolección de datos personales, mediante formatos físicos y digitales estandarizados, incorporados en todos los canales de atención, garantizando su cumplimiento previo al tratamiento de la información y su adecuada conservación como evidencia.	30/10/2026	Porcentaje de implementación del mecanismo de autorización para el tratamiento de datos personales.	100%
		La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	100				
		La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	80	Implementar un plan de fortalecimiento de la gestión documental que incluya la organización y adecuación del archivo físico conforme a normas de archivo, la identificación y clasificación de la información prioritaria, el control de acceso a los documentos y la digitalización progresiva de la información, garantizando condiciones mínimas de seguridad para evitar pérdida, daño o acceso no autorizado.	30/10/2026	Porcentaje de avance en la implementación de condiciones de seguridad y organización del archivo institucional.	100%
		La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	0	Diseñar e implementar el procedimiento institucional para la supresión de datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento, incluyendo criterios de identificación de datos a eliminar, tiempos de conservación, responsables del proceso, controles de seguridad y mecanismos de registro que permitan evidenciar su correcta aplicación.	30/10/2026	Porcentaje de avance en la implementación del procedimiento de supresión de datos personales.	100%
		La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	50	Diseñar, aprobar e implementar el reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), definiendo claramente los procedimientos, responsables, términos de respuesta, canales de atención y mecanismos de seguimiento, garantizando su publicación y socialización a todos los servidores y ciudadanos.	30/10/2026	Porcentaje de avance en la elaboración, aprobación y publicación del reglamento interno de PQRSD.	100%
		La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones	0	Fortalecer la divulgación de los mecanismos de seguimiento a las peticiones ciudadanas mediante la estandarización de la información en todos los canales de atención (presencial, telefónico y digital), la inclusión de guías claras para el ciudadano y la verificación periódica de su publicación y comprensión.	30/10/2026	Porcentaje de canales de atención que informan adecuadamente los mecanismos de seguimiento a las peticiones ciudadanas.	100%
		La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100				

Gestión de PQRSD	La entidad actualizó su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.	**0**	Fortalecer la implementación del reglamento de peticiones, quejas y reclamos actualizado, incorporando lineamientos para la atención de peticiones verbales en lenguas nativas conforme al Decreto 1166 de 2016, mediante su socialización a los servidores, capacitación en enfoque diferencial y verificación de su aplicación en los canales de atención.	30/10/2026	Porcentaje de servidores capacitados en la aplicación del reglamento de PQRSD con enfoque en atención en lenguas nativas.	100%
	La entidad dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.	**0**	Diseñar e implementar mecanismos institucionales para la recepción y trámite de peticiones en lenguas nativas o dialectos oficiales diferentes al español, mediante la definición de protocolos de atención, identificación de apoyo lingüístico o intérpretes, ajustes en los canales de atención y capacitación a los servidores para garantizar la atención incluyente y diferencial.	30/10/2026	Porcentaje de avance en la implementación de mecanismos para la atención de peticiones en lenguas nativas.	100%
	La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad - Peticiones presentadas por periodistas	**0**	Diseñar e implementar un procedimiento institucional para la priorización de peticiones relacionadas con el reconocimiento de derechos fundamentales, peticiones presentadas por menores de edad y por periodistas, estableciendo criterios de clasificación, tiempos de atención preferencial, responsables y controles de seguimiento en el sistema de gestión de PQRSD.	30/10/2026	Porcentaje de avance en la implementación del mecanismo de priorización de peticiones.	100%
	En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación	**0**	Diseñar e implementar el procedimiento para la gestión del desistimiento tácito de peticiones, incluyendo la elaboración del modelo de acto administrativo correspondiente, la definición de criterios para su aplicación, responsables, tiempos y controles en el sistema de gestión de PQRSD, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigent	30/10/2026	Porcentaje de avance en la implementación del procedimiento para el desistimiento tácito de peticiones.	100%
	La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	**100**				
	La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles	**100**				
	La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas	**100**				
	La entidad da trámite a las peticiones anónimas	**100**				
Gestión del	La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	**0**	Diseñar e implementar mecanismos de evaluación periódica del desempeño de los servidores públicos en relación con la calidad del servicio al ciudadano, incorporando criterios específicos de atención, trato digno, oportunidad y satisfacción del usuario dentro del sistema de evaluación institucional, así como retroalimentación y planes de mejora individuales.	30/10/2026	Porcentaje de servidores evaluados con criterios de servicio al ciudadano incluidos en su evaluación de desempeño.	100%

	talento humano	Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la politica de servicio al ciudadano	0	Fortalecer la inclusión de la política de Servicio al Ciudadano en el Plan Institucional de Capacitación mediante la identificación de necesidades de formación del personal, la programación de capacitaciones específicas en atención al ciudadano, enfoque diferencial y calidad del servicio, y el seguimiento a su ejecución y cobertura	30/10/2026	Porcentaje de temáticas de la política de Servicio al Ciudadano incluidas y ejecutadas en el Plan Institucional de Capacitación	100%
	Control	La Oficina de Control Interno vigila que la dependencia de servicio al ciudadano, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes	80	Fortalecer la función de seguimiento de la Oficina de Control Interno al proceso de Servicio al Ciudadano mediante la definición de un plan de auditoría y monitoreo periódico a la gestión de PQRSD, verificando el cumplimiento de los términos legales, la calidad de la atención, la aplicación de procedimientos internos y la generación de informes con recomendaciones de mejora.	30/10/2026	Porcentaje de seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno al proceso de Servicio al Ciudadano conforme al plan de auditoría.	100%
		La Oficina de Control realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano	100				
	Buenas prácticas	La entidad atiende en jornada contínua	100				
		La entidad atiende en horarios adicionales	0				
		La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	100				