

Componente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Responsable interno	Fecha programada	Detalle
Componente 1: Planeación	1.2	Actualizar la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de interés del Instituto	Guía actualizada con enfoque participativo y segmentación por tipo de actor	Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano y Dependencias IDPYBA	Edgar Aurelio Matiz	Marzo	
		Implementar un plan de socialización interna de la guía	Documento socializado validado con las áreas del Instituto		Edgar Aurelio Matiz		
Componente 2: Talento humano idóneo y suficiente	2.1	Establecer espacios de formación y coacción dirigidos a servidores públicos y grupos de valor sobre servicio y relacionamiento con la ciudadanía.	Participación en la Cualificación de Servicio a la Ciudadanía de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.	Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano; Talento Humano	Daniel Garnica/Milen Suarez	Cuatrimstral	
			Convocar y adelantar espacios de formación interna		Juan Carlos Rodríguez Arana	2/27/2026	Comunicación efectiva
			Participación en espacios de formación internos organizados por Talento Humano en el marco del PIC		Juan Carlos Rodríguez Arana	3/27/2026	Gerencia del Servicio
			Convocar y participar en espacios con la ciudadanía	Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano; Talento Humano	Milen Suarez	2/13/2026	Derechos de petición
					Juan Carlos Rodríguez Arana	5/22/2026	Socialización modelo de relacionamiento y caracterización
					Juan Carlos Rodríguez Arana	7/23/2026	Encuesta percepción y caracterización
	2.2	Desarrollar ejercicios de análisis de la calidad del servicio entregado a la ciudadanía	Implementar el ejercicio de Ciudadano Incógnito en todos los canales de atención Formatos de seguimiento a los canales de atención al Ciudadano - Implementación de protocolos	Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano	Daniel Garnica/Edgar Aurelio Matiz Edgar Aurelio Matiz	Marzo	
	2.3	Reconocer, incentivar y estimular la labor desarrollada por los servidores del Equipo de Servicio al Ciudadano.	Plan de reconocimiento Lanzamiento estrategia	Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano; Talento Humano	Juan Carlos Rodríguez Arana	5/30/2026	
			Reconocimiento (ceremonia, reunión etc)		Juan Carlos Rodríguez Arana	Julio	
						Noviembre	
Componente 3: oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía	3.1	Optimizar la atención en puntos CaDE y ampliar cobertura de servicios	Ajustar protocolos de servicio en la red CADE Incorporar nuevos servicios (ej. asesoría legal) Incorporar ajustes razonables de accesibilidad al medio físico y señalética (con Veeduría, INCI y MINTIC)	Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano; Tecnología	Daniel Garnica Juan Carlos Rodríguez	10/04/2026	Reiterar veeduría e INCI Juan c rodriguez
	3.2	Fortalecer el servicio telefónico y garantizar capacidad de respuesta	Trasladar la línea de maltrato a la línea 123 o mejorar su desempeño Fortalecer la Línea de servicio al ciudadano	Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano; Tecnología; SAF	Daniel Garnica - Juan Carlos Rodríguez Arana	2/28/2026	
	3.3	Mejorar la experiencia digital de los usuarios y ampliar servicios en línea	Mejorar el desempeño de las solicitudes de esterilización Revisar experiencia de usuario en la web Implementar el chatbot	Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano; Tecnología	Daniel Garnica - Juan Carlos Rodríguez Arana	Marzo	
	3.4	Actualizar en la sede electrónica la oferta institucional (información pública, portafolio de trámites y servicios, y espacios de diálogo)	Oferta institucional publicada en la página web.	Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano; Tecnología Dependencias	Edga Aurelio Matiz	3/30/2026	3/30/2026
	3.5	Construir y actualizar un espacio de preguntas frecuentes, y publicarlo en la sede electrónica.	Micrositio en la sede electrónica con los contenidos de las preguntas frecuentes.	Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano; Tecnología	Edga Aurelio Matiz	3/30/2026	3/30/2026
	3.6	Implementar acciones para garantizar la accesibilidad de canales de atención en medio físico (NTC 6047).	Espacios físicos de atención al ciudadano accesibles	Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano; Infraestructura	Daniel Garnica - Juan Carlos Rodríguez Arana	4/30/2026	4/30/2026
	3.7	Garantizar la trazabilidad, calidad y oportunidad en la respuesta a los ciudadanos	Monitorear cumplimiento de tiempos; Actualizar tipologías de casos.	Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano; Tecnología	Milen Suarez	Permanente, con cortes e informes mensuales	Permanente con cortes e informes mensuales
				Dependencias			
	3.8	Formular acciones de lenguaje claro (revisión de plantillas de respuesta, talleres de lenguaje claro)	Revisar y actualizar plantillas de respuesta: Talleres de lenguaje articulados con la Veeduría Distrital Laboratorios de traducción de documentos (plantillas de respuesta a derechos de petición)	Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano;	Milen Suarez	2/28/2026	Revisar las respuestas proforma del IDPYBA
						3/15/2026	Presentar nuevas proformas de respuesta Al Grupo de pasado
						3/30/2026	Socializar nuevos modelos de respuesta con las áreas
						4/30/2026	Adoptar nuevos modelos de respuesta
						Semestral	
Componente 4: Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	4.1	Desarrollar las mesas técnicas de apoyo a la implementación para el seguimiento las metas de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía programadas y formular y ejecutar planes de mejora de acuerdo a las acciones u omisiones identificadas en la implementación, seguimiento y evaluación de la estrategia de	Informe de cumplimiento y reporte de metas.	Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano; Participación Ciudadana; Planeación	Milen Suarez	Marzo Junio Septiembre Diciembre	
	4.2	Desarrollar mesas técnicas con las dependencias para socializar informes de resultados de percepción ciudadana, y formular y ejecutar planes de mejora de acuerdo a los resultados de las encuestas que permitan mejorar la experiencia ciudadana.	Informes de medición y evaluación de la experiencia ciudadana y lenguaje claro implementados.	Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano;	Daniel Garnica	Trimestral	
	4.3	Implementar mecanismos de seguimiento y mejora continua	Protocolos de medición y seguimiento de los canales y del servicio	Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio al Ciudadano;	Todos	Permanente	