

Estrategia de Atención al Ciudadano 2026

No.	Subcomponente	Actividades	Metas o producto	Grupo de valor que impacta	Responsable	Fecha de programación
1	Diagnóstico y planeación estratégica	Presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la Política de Atención al Ciudadano, el Protocolo de Atención al Ciudadano y demás documentos que se actualicen o elaboren y requieran de la aprobación.	Acta de comité Actos administrativos Política de Atención al Ciudadano actualizada. Protocolo de Atención al Ciudadano	Todos los grupos de valor	Secretaría General - Dirección Jurídica Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Marzo - Diciembre
		Actualizar el autodiagnóstico de servicio al ciudadano haciendo uso del formato definido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.	Autodiagnóstico actualizado	Servidores públicos Contratistas	Secretaría General - Dirección Jurídica	Febrero - Abril
		Ejecutar acciones de comunicación para mejorar la percepción, aumentar la visibilidad de los servicios, fortalecer la cultura y posicionar el proceso de Atención al Ciudadano.	Acciones de comunicación ejecutadas	Todos los grupos de valor	Secretaría General - Dirección Jurídica Dirección de Comunicaciones y Mercadeo Dirección de Tecnología	Febrero - Diciembre
2	Talento Humano	Gestionar con la Dirección de Recursos Humanos, la inclusión de capacitaciones en el Plan Institucional Capacitaciones - PIC sobre temas relacionados con la Política de Atención al Ciudadano.	Capacitaciones ejecutadas	Servidores públicos Contratistas	Secretaría General - Dirección Jurídica Dirección de Recursos Humanos.	Enero - Diciembre
		Diseñar y ejecutar acciones formativas para la gestión de las PQRSFD y la prestación de servicios accesibles e incluyentes, orientadas a fortalecer las competencias de los colaboradores encargados de la atención ciudadana.	Capacitaciones, charlas o talleres ejecutados Cursos o guías elaborados	Servidores públicos Contratistas	Secretaría General - Dirección Jurídica	Febrero - Diciembre
		Participar en la Implementación de la solución omnicanal para la integración de canales de comunicación que optimicen el acceso a información, trámites, servicios y presentación de PQRSFD de los ciudadanos, mejorando su interacción y experiencia con la IU. Digital de Antioquia	Solución ominicanal implementada	Todos los grupos de valor	Secretaría General - Dirección Jurídica Dirección de Tecnología	Enero - Diciembre

3	Oferta institucional	Participar en la actualización de trámites institucionales y estandarización de las etapas de recepción, gestión y trámite administrativo.	Trámites institucionales estandarizados	Todos los grupos de valor	Secretaría General - Dirección Jurídica Dirección de Tecnología Dirección de Planeación Áreas responsables de los trámites.	Enero - Diciembre
		Fortalecer los canales y herramientas tecnológicas dispuestos para la atención de los grupos de valor, asegurando la entrega de información clara, oportuna y confiable.	Solicitudes	Todos los grupos de valor	Secretaría General - Dirección Jurídica Dirección de Tecnología	Enero - Diciembre
4	Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana.	Elaborar informes de gestión de PQRSFD	Informes mensuales y trimestrales de gestión PQRSFD	Todos los grupos de valor	Secretaría General - Dirección Jurídica	Enero - Diciembre
		Presentar la gestión del proceso de Atención al Ciudadano, requerida por los órganos colegiados institucionales y/o áreas administrativas.	Informes	Servidores públicos Contratistas	Secretaría General - Dirección Jurídica	Enero - Diciembre
		Actualizar los mecanismos de evaluación para medir la satisfacción y la experiencia de los ciudadanos con el servicio.	Encuestas actualizadas Indicadores de gestión actualizados	Todos los grupos de valor	Secretaría General - Dirección Jurídica	Febrero - Diciembre