Area de intervención	Componente	Definición componente	# Actividad	Actividad	Indicador	Meta	Dependencia Responsable	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
E VENTANILLA HACIA DENTRO	COMPONENTE 1: Direccionamiento estratégico	En este componente se señalan los ajustes institucionales y la relevancia de la política de servicio a la ciudadanía dentro de las entidades, representado en el respaldo de la alta dirección.	1	Diligenciar el formulario de autodiagnóstico de Servicio ciudadano dispuesto por la Función Pública como insumo para la planeación de la Estrategia de relacionamiento 2025.	Número de Autodiagnósticos diligenciados en la vigencia	1	Secretaría de Participación Comunitaria			1									
			2	Socializar internamente la Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana con las distintas dependencias de la Alcaldía de Palmira	Número de espacios de socialización internas realizados	1	Secretaría de Participación Comunitaria				3								
			3	Consultar con la ciudadanía la Política formulada parar obtener observaciones y retroalimentar el procedimiento	Número de espacios de consulta ciudadana de la Politica de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana realizados	1	Secretaría de Participación Comunitaria				4								
			4	Aprobar la Política de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Politica de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana aprobada	1	Comité Institucional de Gestión y Desempeño / Secretaría General / Secretaría de Participación Comunitaria				5								
			5	Socializar la Politica y estratégia de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana	Politica de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana publicada en la página de transparencia de la Alcaldia de Palmira	1	Secretaría de Participación Comunitaria / Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia												
			6	Realizar portafolio de trámites y servicios de cara al ciudadano	Portafolio de trámites y servicios realizados	1	Secretaría de Participación Comunitaria / Secretaría General / Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia / Dirección de Comunicaciones												
			7	Socializar los lineamientos para la respuesta oportuna y de fondo de los derechos de petición a las dependencias de la Administración Municipal	Circular con lineamientos para la respuesta oportuna y de fondo de los derechos de petición socializada	1	Secretaría Jurídica												
			8	Realizar un reporte mensual donde se evidencien el número de tutelas por la vulneración al derecho de petición por no respuesta oportuna y por falta de respuesta de fondo	Número de reportes de tutelas por la vulneración al derecho de petición realizados	8	Secretaría Jurídica												
			9	Realizar mesas de trabajo con los enlaces PQRSFD para prevenir el daño antijurídico por la no contestación de las peticiones	Número de mesas de trabajo con enlaces PQRSDF realizadas	3	Secretaría de Participación Comunitaria / Secretaría Jurídica												
			10	Reportar informes semanales de vencimiento de PQRD, dentro de la estrategia de seguimiento alerta semáforo	Número de informes semanales de vencimiento de PQRD reportados a la Alta Direccion	48	Secretaría de Participación Comunitaria				6								
			11	Reportar Análisis de vencimientos trimestrales que conlleven al diseño de planes de mejoramiento por aquellas dependencias que aportan de manera significativa al total de comunicaciones vencidas en el periodo	Número de Circulares de análisis de vencimiento reportadas a la Alta Direccion	4	Secretaría de Participación Comunitaria				7								
			12	Solicitar los planes de mejoramiento a las Dependecias que representan el 95% de las peticiones vencidas	Solicitudes de planes de mejoramiento realizadas	3	Secretaría de Participación Comunitaria	8											
			13	Solicitar los planes de mejoramiento a las Dependencias con mayor número de tutelas por vulneración al derecho de petición	Solicitudes de planes de mejoramiento realizadas	3	Secretaría Jurídica / Secretaría de Participación Comunitaria	9											
			14	Actualizar el programa de comunicación pública de la Administracón para incluir la política de operación con enfoque diferencial	Número de actualizaciones del programa de comunicación pública realizados	1	Dirección de Comunicaciones												
			15	Actualizar el instrumento de caracterización que permita obtener informacion de los Grupos de Valor y de los Grupos de Interés de la Administración para la toma de decisiones en los diferentes espacios de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana.	Instrumento de caracterización actualizado	1	Secretaría de Participación Comunitaria												
			16	Incorporar lineamientos de lenguaje claro en los manuales y protocolos de servicio al ciudadano	Manual de atención al Ciudadano actualizado	1	Secretaría de Participación Comunitaria / Dirección de Comunicaciones												

DE	COMPONENTE 2: Mejoramiento de procesos y procedimientos	Este componente comprende los requerimientos que debe cumplir la entidad, en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites y servicios, atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.	17	Realizar caracterización de Grupos de valor y Grupos de Interés	Número de informes de personas caracterizadas realizados	4	Secretaría de Participación Comunitaria				11							
			18	Realizar jornadas de actualización de la información, trámites, servicios y procedimientos, manuales, sistemas de información internos y en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, para la prestación del servicio a la ciudadanía	Numero de jormadas realizadas	2	Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia											
			19	Publicar el Informe de seguimiento trimestral a las PQRD de la Alcaldia consolidando el analisis de causas a la Quejas, Reclamoos y Denuncias	Informe Consolidado de Seguimiento a las PQRD publicado en página de transparencia	4	Secretaría de Participación Comunitaria / Enlaces PQRSFD de las Dependencias / Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia				12							
			20	Actualizar el Manual de Atención al Ciudadano y los Protocolos de Atención para los diferentes Canales de Atención disponibles	Manual de Atención al Ciudadano actualizado y publicado	1	Secretaría de Participación Comunitaria / Secretaría General											
			21	Socializar el Manual en Atención al Ciudadano y Protocolos de Atencion al Ciudadano para los diferentes Canales de Atención	Número de sesiones de socialización realizadas	2	Secretaría de Participación Comunitaria											
			22	Suscribir los planes de mejoramiento de las Dependencias con mayor número de PQRD vencidas	Número de planes de mejoramiento suscritos		Dependencias que representan el 95% de los vencimientos de PQRD											
			23	Suscribir los planes de mejoramiento de las Dependencias con mayor número de tutelas por vulneración del derecho de petición	Número de planes de mejoramiento suscritos		Cinco primeras dependencias con mayor cantidad de tutelas por vulneración del derecho de petición											
			24	Realizar el seguimiento a los planes de mejoramiento de las Dependencias con mayor número de PQRD vencidas	Número de informes de los seguimientos realizados	3	Oficina de Control Interno											
			25	Realizar el seguimiento a los planes de mejoramiento de las Dependencias con mayor número de tutelas por vulneración del derecho de petición	Número de informes de los seguimientos realizados	3	Oficina de Control Interno											
	COMPONENTE 3: Gestión del Talento Humano	La gestión del talento humano se constituye en un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, dando oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos.	26	Diseñar plan de capacitación en Servicio al Ciudadano dirigida a enlaces PQRSFD, funcionarios y contratistas encargados del tema de Servicio al Ciudadano	Plan de Capacitación en Servicio al Ciudadano diseñado	1	Subsecretaría de Gestión de Talento Humano											
			27	Capacitar en temas de servicio al ciudadano que propenda al fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los servidores	Número de capacitaciones en temas de servicio al ciudadano	2	Subsecretaría de Gestión de Talento Humano											
			28	Realizar campañas de lenguaje claro para el diseño, difusión y usabilidad de contenidos institucionales	Número de campañas en lenguaje claro realizadas	2	Secretaría de Participación Comuniria / Dirección de Comunicaciones											
			29	Realizar jornadas de incentivos y	Jornada de reconocimiento a la	1	Secretaría de Participación Comunitaria /											
	COMPONENTE 4: Capacidades y Cobertura de los Canales de Atención	Se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Su propósito es que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los	30	Realizar jornadas itinerantes acercando los servicios institucionales a los ciudadanos en el marco del programa de Vuelta al Barrio	Número de jornadas itinerantes acercando los servicios institucionales a los ciudadanos realizadas	6	Secretaría de Participación Comunitaria / Enlaces de las Dependencias de la Alcaldía											
			31	Publicar los trámites y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT y mantener actualizada su información	Página de Trámites de la Alcaldía actualizada y documentada con informe de seguimiento	3	Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia				16							
			32	Realizar campañas informativas para promocionar y hacer difusión de los canales de atención disponibles y la oferta institucional	Número de campañas informativas realizadas	2	Dirección de Comunicaciones											
			33	Realizar espacios de diálogo participativos para la rendición de cuentas de cada sector a su grupo de valor	Número de espacios de diálogo participativos para la rendición de cuentas realizados	1	Secretaría de Participación Comunitaria											
			34	Realizar espacios de diálogo zonales para participación de la comunidad en los planes programas y proyectos desarrollados por la Administración	Número de espacios de diálogos zonales para participación de la comunidad realizados	5	Secretaría de Participación Comunitaria											

DE VENTANILLA HACIA AFUERA		servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que disponga la entidad.	35	Realizar las sesiones del Consejo Municipal de Participación Ciudadana	Número de sesiones realizadas	3	Secretaría de Participación Comunitaria				17								
			36	Contar con intérprete de lengua de señas colombiana en los espacios de participación ciudadana	Número de espacios de participación ciudadana que contaron con intérprete de lengua de señas colombiana	6	Secretaría de Participación Comunitaria				18								
			37	Realizar un autodiagnóstico de espacios físicos de la entidad y contar con un plan de acción en términos de accesibilidad	Autodiagnóstico de espacios físicos y plan de acción en términos de accesibilidad realizados	1	Subsecretaría de Gestión de Recursos Fisícos y Servicios Generales												
			38	Actualizar la evaluación de percepción y satisfacción del ciudadano	Evaluación de percepción y satisfacción del ciudadano actualizada	1	Secretaría de Participación Comunitaria												
	COMPONENTE 5. Claridad en las condiciones de la prestación del servicio	Toda entidad mediante la promoción de un lenguaje claro debe tener como propósito mejorar su comunicación con la ciudadanía, lo cual implica facilitar la comprensión de la información que se le brinda. El lenguaje claro debe garantizar la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites.	39	Incorporar ejercicios de capacitación o formación en materia de lenguaje claro en el Plan Institucional de Capacitación (PIC).	Número de capacitaciones en lenguaje claro	1	Subsecretaría de Gestión del Talento Humano												
			40	Divulgar los trámites y servicios que ofrece la Administración municipal por los diferentes páginas y redes sociales que maneja la administración	Campañas de divulgación de trámites y servicios que ofrece la Administración realizadas	2	Dirección de Comunicaciones / Todas las Dependencias que tienen trámites y OPAS												
			41	Actualizar y publicar los tres instrumentos de gestión de información de la Alcaldía: el registro o inventario de activos de información, el esquema de publicación de información y el índice de información clasificada y reservada	Número de instrumentos de gestión de información actualizados y publicados	3	Secretaría General / Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia												
			42	Implementar, actualizar y publicar la herramienta de gestión de preguntas frecuentes en lenguaje claro, que sirva como insumo para la prestación de servicio de los diferentes canales.	Herramienta de gestión de preguntas frecuentes actualizada y publicada	1	Dirección de Comunicaciones / Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia												
	Componente 6. Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio	Es necesario que la entidad adecue los trámites y los servicios ofertados a las preferencias y necesidades de los ciudadanos, a través de ejercicios de evaluación participativa de la oferta institucional con análisis de pertinencia.	43	Realizar informes de satisfacción del ciudadano respecto a la percepción de la atención prestada	Informes de percepción respecto a la atención realizados	4	Secretaría de Participación Comunitaria				19								
			44	Informe de seguimiento de los tramites y OPAS para determinar el cumplimiento de los tiempos establecidos	Informe de seguimiento de los tramites y OPAS realizados	3	Secretaría General / Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia												
			45	Identificar cuáles son los trámites con mayor y menor afluencia, y canalizar iniciativas de ajuste de la oferta.	Informe de análisis y evaluación de los trámites realizados	3	Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia				20								

	Actividad propuesta por la ciudadanía
	Actividad propuesta por las