

**PLAN DE ACCION ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO - CIUDADANÍAS VIGENCIA 2025-2027**

	COMPROMISO	NECESIDAD	ACCION	INDICADOR	FORMULA	META	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL
VENTANILLA HACIA ADETRON	Estrategia de la mejora de procesos	Mejorar procesos	Actualización documentación SIG del grupo de atención al ciudadano	% de formatos y procedimientos actualizados	(N° de formatos y procedimientos actualizados / N° total de formatos y procedimientos) * 100		Grupo Atención al ciudadano	1-ago-25	31-jul-27
		Mejorar la atención a la ciudadanía	Actualizar el manual de atención al ciudadano que incluya el protocolo de relacionamiento con la ciudadanía con lineamientos en lenguaje claro e incluyente	Manual actualizado	No. manual de atención al Ciudadano		Grupo Atención al ciudadano	1-ago-25	31-jul-27
			Retroalimentación de los resultados de las encuestas aplicada al ciudadano	Nivel de satisfacción ciudadana	(Total respuestas positivas / Total encuestas aplicadas) * 100		Grupo Atención al ciudadano	1-ago-25	31-jul-27
	Estrategia de cultura ciudadana	Canales de Atención	Generar campaña comunicativa para divulgar los canales de atención y comunicación de las UTS.	Campañas realizadas	No. Campañas realizadas/ No. Campañas programadas		Grupo de prensa y comunicaciones Grupo Atención al ciudadano	1-ago-25	31-jul-27
		Valores institucionales	Campaña de los valores institucionales	No. de funcionarios que participaron en la campaña de valores institucionales	No. De participantes/ No. De funcionarios		Dirección administrativa de talento humano y Grupo de prensa y comunicaciones	1-ago-25	31-jul-27
		Manual de atención, protocolo y procedimientos de las PQRSYF	Generar campaña comunicativa para divulgar el Manual de atención al Ciudadano y el procedimiento de las PQRSYF relacionamiento con la ciudadanía	Campañas realizadas	No. de campañas realizadas		Grupo Atención al ciudadano / Grupo de prensa y comunicaciones	1-ago-25	31-jul-27
	Estrategia de talento humano	Fortalecer los procesos de inducción y reintroducción para el conocimiento institucional y del rol.	Actualizar y ejecutar programas de inducción y reintroducción alineados con las rutas de valor.	% de servidores nuevos que reciben inducción y reintroducción.	(N° de servidores capacitados / Total de nuevos servidores) * 100		Dirección administrativa del talento humano	1-ago-25	31-jul-27
			Capacitación de inducción y reintroducción enfocado en el relacionamiento al ciudadano	Porcentaje de funcionarios capacitados	(N° de funcionarios capacitados / N° total de funcionarios) * 100		Dirección administrativa del talento humano y Grupo de atención al ciudadano	1-ago-25	31-jul-27
		Mejorar el Plan de Institucional de Capacitación (PIC)	Incluir en los procesos de capacitación temáticas orientadas a gestión del valor de lo público, integridad y transparencia, así como el fortalecimiento de habilidades en comunicación asertiva, resolución de conflictos, liderazgo, gestión del trabajo y habilidades técnicas. Todo ello con una visión de mejora continua en la calidad del servicio.	% de cumplimiento del PIC con temáticas de atención ciudadana y enfoque diferencial.	(N° capacitaciones ejecutadas con enfoque / Total de capacitaciones programadas) * 100		Dirección administrativa del talento humano	1-ago-25	31-jul-27
	Estrategia de la comunicación y transparencia.	Buena comunicación y lenguaje claro	Fortalecer los canales de comunicación	Canales fortalecidos	(N° canales fortalecidos / N° total de canales) * 100		Grupo de atención al ciudadano / Grupo de prensa	1-ago-25	31-jul-27
			Capacitación de gestión de conocimiento y el lenguaje claro	% de funcionarios capacitados en lenguaje claro	(N° funcionarios capacitados / N° total funcionarios) * 100		Dirección administrativa de talento humano	1-ago-25	31-jul-27
			Socialización de practicas del lenguaje claro a la comunidad.	% de campañas de lenguaje claro ejecutadas según lo programado	(N° de campañas realizadas / N° de campañas programadas) * 100		Grupo de prensa y comunicaciones	1-ago-25	31-jul-27
			Mantener los formatos de respuestas a peticiones de la ciudadanía en lenguaje claro	% de respuestas ciudadanas entregadas en lenguaje claro	(N° de respuestas con lenguaje claro / Total de respuestas emitidas) * 100		Grupo de atención al ciudadano	1-ago-25	31-jul-27
			Mantener los contenidos de la página institucional con un lenguaje claro.	% de contenidos actualizado	N° de contenidos actualizados / N° total de contenidos vigentes) * 100		Grupo de prensa y comunicaciones	1-ago-25	31-jul-27
		Rendición de cuentas con la comunidad.	espacios presenciales o virtuales de diálogo con la comunidad	(N° de espacios realizados / N° total de espacios programados) * 100					

		Transparencia	Mantener actualizada la sección de transparencia y acceso a la información pública, ubicada en la página institucional.	Índice de accesibilidad a la rendición de cuentas	(N° de informes accesibles publicados / Total de informes en rendición de cuentas) * 100		Oficina de planeación	1-ago-25	31-jul-27
VENTANILLA HACIA AFUERA	Estrategia de canales de atención al ciudadano.	Campaña sobre identificación y funcionamiento de los canales de atención	Número de campañas realizadas sobre los canales de atención	Número de campañas realizadas sobre los canales de atención	(Número de campañas realizadas / Número de campañas programadas) *100		Grupo de prensa y comunicaciones, grupo de atención al ciudadano	1-ago-25	31-jul-27
		Mantener los Canales de atención disponible	Presencial	% de canales activos y en funcionamiento	(Número de canales activos / Total de canales definidos) *100		Grupo de recursos informáticos y grupo de atención al ciudadano	1-ago-25	31-jul-27
			Telefónico					1-ago-25	31-jul-27
			Escrito (ventanilla única de correspondencia)					1-ago-25	31-jul-27
			Correo electrónico					1-ago-25	31-jul-27
			Chat virtual					1-ago-25	31-jul-27
		Formulario electrónico PQRSDYF	1-ago-25	31-jul-27					
	Formulario de PQRSDYF disponible en el menú de atención y servicios en la página institucional.	Actualización del formulario PQRSDYF.	Estado de actualización del formulario en línea	(Número de campos actualizados / Total de campos existentes en el formulario)* 100		Grupo Recursos informáticos y Grupo de Atención al Ciudadano	1-ago-25	31-jul-27	
	Servicio de carpeta ciudadana	Diseñar e implementar el espacio de Carpeta Ciudadana en la página institucional	Progreso en la implementación de la Carpeta Ciudadana	(Etapas completadas de la implementación / Etapas planificadas) *100		Grupo de Recursos informáticos	1-ago-25	31-jul-27	
	Permitir el acceso a la información y contenidos en el menú de atención y servicios de la página institucional	Mantener actualizada la sección de atención y servicios en la página web institucional	Porcentaje de contenido actualizado en la sección de atención y servicios	(N° de contenidos actualizados/ N° de contenidos actualizados) *100		Grupo Recursos informáticos y Grupo de prensa y comunicaciones	1-ago-25	31-jul-27	
	Estrategia de consulta de información	Mantener actualizado la parte superior de la página respecto a lo más consultado.	Revisar y actualizar mensualmente los enlaces y contenidos de la sección superior del portal web institucional	Porcentaje de actualizaciones realizadas según lo programado	(N° de actualizaciones realizadas / N° de actualizaciones programadas) *100		Grupo de Recursos informáticos	1-ago-25	31-jul-27
		Garantizar información clara y vigente sobre trámites y servicios	Revisar y actualizar semestralmente la información de trámites publicada en la sección de atención y servicios del portal web	Porcentaje de contenidos de trámites actualizados	(N° de trámites actualizados / Total de trámites publicados) *100		Oficina de planeación	1-ago-25	31-jul-27
	Estrategia de la participación ciudadana	Acceso a los espacios de rendición de cuenta	Divulgar información en la página institucional sobre los espacios rendición de cuenta	Porcentaje de publicaciones realizadas frente a las programadas	(N° de publicaciones realizadas / N° de publicaciones programadas) x 100		Grupo de prensa y comunicaciones y oficina de planeación	1-ago-25	31-jul-27
		Participación ciudadana	Jornadas de inducción estudiantes Jornada de inducción y reincidencia docentes, Encuentro de familias uteistas	espacios presenciales o virtuales de diálogo con la comunidad	(N° de espacios realizados / N° total de espacios programados) * 100		Oficina de Desarrollo Academico		
			Informe plan de desarrollo, informes consejo directivo, Informe de gestión Asamblea Departamental	espacios presenciales o virtuales de diálogo con la comunidad	(N° de espacios realizados / N° total de espacios programados) * 100		Oficina de planeación		
			Capacitación de mecanismos de participación ciudadana y control social	Porcentaje de funcionarios y ciudadanos capacitados	(N° de personas capacitadas / N° total de personas convocadas) x 100		Dirección administrativa de talento humano		
			Convenios administrativos de fortalecimiento de conocimiento de los diferebtes grupos de interes terro	Convenios realizados	No convenios realizados		Grupo de extension institucional		
Estrategia de inclusión y accesibilidad	Mantener los tipos de señalización inclusiva	Con discapacidad física	Verificar, actualizar e instalar señalización accesible en toda la institución	Porcentaje de señalización inclusiva instalada y en funcionamiento	Secretaria General	1-ago-25	31-jul-27		
		Con discapacidad visual							
		Con discapacidad auditiva							
		Con discapacidad intelectual							
Mantener el acceso a las infraestructura e instalaciones	Mantener disponibles intérpretes de lengua de señas cuando lo soliciten las personas con discapacidad	Porcentaje de solicitudes atendidas con intérprete	(N° de solicitudes atendidas / Total de solicitudes) x 100		Dirección administrativa de talento humano	1-ago-25	31-jul-27		
	Incluir baños diseñados para personas con discapacidad	Porcentaje de baños con accesibilidad garantizada	(N° de baños accesibles / Total de baños en la institución) x 100		Oficina de infraestructura	1-ago-25	31-jul-27		
	Facilitar el acceso a personas con discapacidad intelectual y sensorial en la página institucional	Mantener actualizado el pie de página respecto a los lineamientos, orientación e información pública	Porcentaje de actualización del pie de página	(N° de actualizaciones realizadas / N° de actualizaciones programadas) x 100		Grupo de recursos informáticos y Grupo de prensa y comunicaciones	1-ago-25	31-jul-27	