

	PLAN DE ACCIÓN								Servicio al Ciudadano						
OBJETIVO:	Gestionar acciones estratégicas que contribuyan al fortalecimiento de la Política de Servicio al Ciudadano, articuladas con el modelo de relacionamiento con la ciudadanía de Artesanías de Colombia S.A.-BIC														
FECHA FORMULACIÓN: (ESTRATEGIA) PROGRAMAS / PROYECTOS	V1. 23 de enero 2026	INICIATIVA TACTICA ESTRÁTÉGICA (ACTIVIDAD)	Nº	PROCESO: TAREA	Relacionamiento con la Ciudadanía (RCC)	ÁREA:	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	Coordinadora Gestión Administrativa				
Fortalecer las dimensiones del MIPG // Fortalecer la gestión de relacionamiento con la ciudadanía	Subcomponente 1 Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	1	Realizar informe de diagnóstico de las Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano: Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, Racionalización de Trámites, teniendo en cuenta los resultados FURAG 2025 emitidos por el DAFFP, informes de entes de control e insumos de autodiagnóstico de vigencia anterior	Coordinadora de Gestión Administrativa Contratista RCC	Informe de Autodiagnóstico políticas RCC	1	Anual	10%							
		2	Realizar el diagnóstico de la señalización de acuerdo al instrumento de Instituto Nacional para Ciegos orientado a la implementación de ajustes razonables que garanticen una atención con enfoque diferencial e incluyente a la ciudadanía en condición de discapacidad.	Coordinadora de Gestión Administrativa Contratista RCC Coordinación de Recursos Humanos y Físicos Enlace SST	Diagnóstico de señalización	1	Anual	10%							
	Subcomponente 2 Talento humano idóneo y suficiente	3	Capacitar a los colaboradores en temas de servicio al ciudadano. (Política de Servicio al Ciudadano, Lenguaje Claro, comunicación asertiva, Protocolos de Atención - Atención preferente e incluyente, Carta de Trato Digno, entre otros).	Coordinadora de Gestión Administrativa Contratista RCC	Jornadas de capacitación en Servicio al Ciudadano	1	Anual	10%							
		4	Realizar análisis de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención	Coordinador de Gestión de Recursos Humanos	Ánalisis de suficiencia documentado	1	anual	5%							
		5	Diseñar en articulación con la Coordinación de Gestión de Recursos Humanos, un esquema de reconocimiento y estímulos dirigido a los colaboradores con relacionamiento directo con la ciudadanía, que promueva la excelencia y el mejoramiento continuo en la prestación del servicio.	Coordinador de Gestión de Recursos Humanos Coordinadora de Gestión Administrativa Contratista RCC	Esquema de reconocimiento documentado	1	Anual	10%							
	Subcomponente 3 Oferta Institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	6	Presentar informe de avance y de gestión en cuanto a la implementación de la política de protección de datos personales, sus documentos y normatividad vigente	Oficial de protección de datos	Acta Comité Protección de Datos Personales	2	Semestral	5%							
		7	Realizar un ejercicio de Lenguaje Claro teniendo en cuenta los lineamientos de la Circular Externa 100-010 del 2021 de Función Pública; y socializar los resultados con la alta dirección a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Coordinadora de Gestión Administrativa Contratista RCC	Guía transformada a Lenguaje Claro	1	Anual	10%							
		8	Gestionar la participación en las ferias de servicio al ciudadano bajo la estrategia Juntémonos lideradas por el Departamento Administrativo de la Función Pública	Coordinadora de Gestión Administrativa Contratista RCC "Supervisor Territorial" y Especialista de proyectos - Subgerencia de Desarrollo (Juan Carlos Pacheco)	Eventos (Juntémonos) priorizados DAFFP con la participación de AdC / Eventos Juntémonos con asistencia de la entidad (Informes)	100%	Semestral	10%							
		9	Verificar y actualizar el menú de Atención y Servicio a la Ciudadanía; con la información correspondiente de la política de servicio al ciudadano, en cumplimiento a la Resolución 1519 del 2020.	Coordinadora de Gestión Administrativa Contratista RCC Profesional OAPI - Portal Web	Menú de Atención y Servicio a la Ciudadanía actualizado en el portal web institucional	100%	Anual	10%							
		10	Documentar el Manual de las políticas de Relacionamiento con la Ciudadanía incluyendo las buenas prácticas de la Política de Servicio al Ciudadano en Artesanías de Colombia S.A.-BIC; así como, su articulación con los grupos de valor, en especial los artesanos y las demás partes interesadas.	Coordinadora de Gestión Administrativa Contratista RCC	Manual de las políticas de Relacionamiento con la Ciudadanía documentado	1	Anual	10%							
	Subcomponente 4 Evaluación de la gestión y medición de la experiencia ciudadana	11	Clasificar por servicios las quejas, reclamos y solicitudes para reportar gestión de datos de operación en el SUIT	Coordinadora de Gestión Administrativa Contratista RCC Contratista Ventanilla Unica	Gestión de datos SUIT reportados	4 reportes en SUIT (trimestral) de PQRSD por servicio	trimestral	5%							
		12	Presentar informe de PQRSD, según análisis realizado con el equipo de ventanilla única	Coordinadora de Gestión Administrativa Ventanilla Unica	Informes de PQRSD documentados Presentación de resultados	4	trimestral	5%							
Control de cambios	V1. 23 de enero 2026 - Formulación inicial del Plan										100%	AVANCE			
Elaboró - Revisó: Yaneth Muñoz, Coordinadora Administrativa / Contratista REL															
Revisó: Johanna Andrade, OAPI															
Aprobó: Sara Consuelo Sastoque Acevedo, Subgerente Administrativa y Financiera															

Control de cambios	V1. 23 de enero 2026 - Formulación inicial del Plan
Elaboró - Revisó: Yaneth Muñoz, Coordinadora Administrativa / Contratista REL	
Revisó: Johanna Andrade, OAPI	
Aprobó: Sara Consuelo Sastoque Acevedo, Subgerente Administrativa y Financiera	