



PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Nombre del Formato:

ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE SERVICIO A LAS CIUDADANIAS

CODIGO

VERSION

VIGENCIA

PAGINA

GAF-PR-004

1

26/03/2026

1

Estrategia: Servicio a las ciudadanías

Entidad:

Año:

2026

Subcomponente

Actividades

Descripcion

Meta o producto

Responsable

Fecha programada

1.1

Caracterizar el territorio, las ciudadanías y los grupos de valor a donde llevó su oferta institucional.

La caracterización se realiza mediante la atención que se brinda desde el instituto mediante los diferentes canales de atención, mediante la postulación de los mismos ciudadanos, en la participación del instituto en las diferentes jornadas externas y ferias de servicios, la cual consiste en trasladar nuestra oferta de servicios a los barrios, logrando con estas acciones entregar a la ciudadanía la oferta institucional.

1.2

Divulgar interna y externamente la oferta institucional, canales y escenarios de relacionamiento y toda información clave que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos.

Para la oferta institucional y tramites se realizan publicaciones respecto a las postulaciones a los diferentes subsidios, y la oferta institucional en la pagina web, esa misma información se brinda en la atención presencial, en los diferentes eventos, como lo son los eventos extramurales donde haya participación del instituto.

Realizar la creación una base de datos de la población que se atiende en las diferentes ferias de servicio externas, como de los ciudadanos que visitan INVIPASTO.

1.3

Identificar debilidades y fortalezas para definir acciones para la mejora continua de cada escenario de relacionamiento con la ciudadanía.

El equipo de invipasto debe estar capacitado para garantizar que la atención y la información suministrada sea acorde a las necesidades y requerimientos realizados parte de la ciudadanía, constantemente se capacita para garantizar que la información suministrada se encuentre actualizada frente a la oferta institucional.

Realizar capacitaciones al equipo de atención al ciudadano por parte

Todas las Subdirecciones y Oficina Asesora Juridica

Vigencia 2026

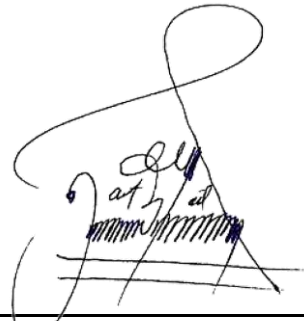
Subcomponente 1  
Diagnóstico y planeación estratégica del servicio

	1.4	Asignar recursos para gestionar las adecuaciones y mejoras de la infraestructura física, tecnológica, humana, financiera y administrativa, para fortalecer la interacción con la ciudadanía y sus grupos de valor.	Para esta vigencia en el plan anual de adquisiciones se dispusieron recursos para la contratación de un operador con el fin de implementar herramientas tecnológicas que mejore y facilite el acceso de los ciudadanos.	ciudadano por parte de los delegados de los diferentes programas del instituto con el fin de que la información suministrada este actualizada y por ende sea clara y efectiva.		
	1.5	Actualizar, validar y usar la información de las herramientas o sistemas de registro de datos, uso y trazabilidad del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía.	El equipo de atención al ciudadano mediante los diferentes canales de atención realizan las respectivas orientaciones en cuanto información sobre los proyectos, asignación de subsidios, convocatorias vigentes, así mismo se le suministra información de las solicitudes más frecuentes, de forma verbal, mediante volantes, correo electrónico y chat. Información que es constantemente actualizada y validada con el fin de garantizar la veracidad de la misma.			
Subcomponente 2 Talento humano idóneo y suficiente	2.1	Asignar talento humano suficiente e idóneo para realizar la gestión del relacionamiento con la ciudadanía.	El Instituto cuenta con la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen. El equipo constantemente será capacitado por las diferentes áreas con el fin de garantizar que la información brindada sea actual, clara y eficiente.	Realizar la contratación del personal idóneo para la atención a la ciudadanía.  Solicitar incluir en el plan institucional de capacitaciones, temas relacionados con atención al ciudadano.  Realizar el	Todas las Subdirecciones y Oficina Jurídica	
	2.2	Incluir dentro del plan institucional de capacitaciones (PIC), temas relacionados con el servicio y el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor.	Anualmente en el programa del plan institucional de capacitaciones se incluyen temas relacionados con el relacionamiento y la interacción con los demás, temas que influyen en la atención al ciudadano.			

	2.3	Realizar incentivos y estímulos para exaltar el desempeño de servidores y contratistas en los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.	De manera semestral (junio y diciembre) se realiza el reconocimiento mediante un certificado al asesor que se haya destacado por su buen servicio.	reconocimiento mediante un certificado al asesor de atención que se destaque por su buen servicio.		
	3.1	Gestionar acciones que faciliten la comunicación y el acceso a la información a personas en situación de discapacidad visual y con enfoque diferencial, a través, de la página web, ayudas visuales y textuales como señalización inclusiva en algo relieve y en braille, imágenes en lengua de señas, además de otros recursos tecnológicos	La pagina web del instituto esta enlazada con el Ministerio TIC que ha creado un programa que facilita la comunicación de la población con discapacidad auditiva con personas oyentes por medio de una intermediación comunicativa. El instituto no cuenta con este tipo de señalización o dispositivos tecnologicos con esta particularidad, siendo una acción de mejora por gestionar, para esta vigencia en el plan anual de adquisiciones se dispusieron recursos para la contratación de un operador con el fin de implementar herramientas tecnologicas que faciliten el acceso de los ciudadanos.			
	3.2	Contar con acceso a las instalaciones e infraestructura física.	El instituto debera contar con señalización que delimita el espacio para la silla de ruedas.	Elaborar señalizacion inclusiva mediante imágenes y en braille.		

<p>Subcomponente 3 Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías</p>	<p>3.3</p>	<p><b>Publicar en su sitio web oficial:</b> Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública. Canales habilitados para la atención a la ciudadanía y demás grupos caracterizados. Formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). Herramientas o instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana implementados por la entidad. Mensaje de confirmación de recibido por la entidad.</p>	<p><i>Tramites: Postulaciones a los diferentes subsidios, titulación, reconocimiento de edificaciones y vivienda a un proyecto familiar.</i> <i>En cuanto a información publica se puede evidenciar información sobre procesos como "hijos de moravia", actos administrativos, informes de PQRS.</i> <i>Oferta institucional: Se realizan publicaciones respecto a las postulaciones a los diferentes subsidios, titulación, reconocimiento de edificaciones y vivienda a un proyecto familiar.</i> <i>Canales de atención: Se encuentran publicados, la dirección de las sedes, horarios de atención, numeros de contacto, correo institucional, menú de PQRS en línea.</i> <i>Formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD): Se encuentra publicado en el menú servicios atención al ciudadano.</i> <i>Herramientas de medición y evaluación de la experiencia: La pagina web cuenta con una herramienta que mide la satisfacción de la atención prestada.</i> <i>Mensaje de confirmación de recibido por la entidad: Cuando el ciudadano radica PQRS, le llega correo de recibido, junto con el radicado asignado.</i></p>	<p>Asegurar el adecuado manteminiemto de la infraestructura y dotacion respectiva.</p> <p>Validar de manera periodica que la informacion este disponible y de aplicación para las partes interesadas.</p> <p>Generar informes periódicos de PQRS.</p>	<p>Todas las Subdirecciones</p>	<p>Vigencia 2026</p>
---	------------	---	---	---	---------------------------------	----------------------

	3.4	<p><i>Divulgar y convocar a la ciudadanía y grupos de valor que participen en jornadas itinerantes o alternativas de relacionamiento, como las ferias externas.</i></p>	<p><i>El instituto realiza ferias como "la ruta de la vivienda" en la que se brinda la oferta institucional y participa en las diferentes ferias de servicios convocadas por otras entidades.</i></p>			
<p><b>Subcomponente 4</b> Evaluación de gestión del servicio.</p>	4.1	<p><b>Control:</b> <i>Informes de entes de control, veedurías ciudadanas, rendición de cuentas y otros actores, relacionados con la gestión de servicio al ciudadano.</i></p>	<p><i>La oficina de control interno del instituto realiza auditoria al proceso, con el fin de verificar la oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad; en el cumplimiento de las actividades desarrolladas en el proceso de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD interpuestas por las partes interesadas; según la normatividad vigente aplicable y la documentación estandarizada en el Sistema de Gestión de Calidad Institucional.</i></p>	<p>Sustentar auditorías auditorias de control interno en materia de servicio al ciudadano y del PTEP.</p>	<p>Oficina Asesora de Control Interno</p>	<p>Vigencia 2026</p>



**JAIRO ARTEMI O TIMANA CHAVES**  
Subdirector Administrativo y Financier