

Vigencia		2022		Cronograma de actividades						
Fecha de elaboración		29/06/2021		Plan Servicio al Ciudadano						
Fecha de aprobación				Plan Servicio al Ciudadano						
Versión		1		Plan Servicio al Ciudadano						
Eje Temático	Actividad			Responsable			Recursos			
	Id	Nombre	Meta / Producto	Medio de Verificación	Factor Crítico de Éxito	Factor Crítico de influencia	Factor Crítico de Gestión	Propios	Funcionamiento	Inversión
Procesos y procedimientos	1	Buscar asesoría sobre la herramienta de caracterización de los documentos para evaluar la complejidad de los documentos utilizados para comunicarse con sus grupos de valor (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) en la entidad.	Documento Soporte sobre la Asesoría sobre la herramienta que permita evaluar la complejidad de los documentos.	Documento de asesoría	Dirección de Apoyo Comercial		Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X		
Cobertura	2	Diagnosticar con el proveedor de la plataforma del Contac Center la viabilidad de Adecuar el canal telefonico para garantizar la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor	Documento Soporte sobre el diagnostico de la adecuacion en Contac Center del proposito descrito.	Documeto de diagnostico	Dirección de Apoyo Comercial		Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X		
	3	Diagnosticar con el proveedor de la plataforma del Contac Center la viabilidad de tener operadores que puedan brindar atención a las personas que hablen otras lenguas o idiomas (Ej: etnias) en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad.	Documento Soporte sobre el diagnostico de la adecuacion en Contac Center del proposito descrito.	Documeto de diagnostico	Dirección de Apoyo Comercial		Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X		
	4	Diagnosticar con el proveedor de la plataforma del Contac Center la viabilidad de Contar con operadores que conocen y hacen uso de herramientas como el centro de Relevó o Sistema de interpretación -SIEL en línea para la atención de personas con discapacidad auditiva en la línea de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad.	Documento Soporte sobre el diagnostico de la adecuacion en Contac Center del proposito descrito.	Documeto de diagnostico	Dirección de Apoyo Comercial		Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X		
	5	Implementar acciones para mejorar la atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva - Cognitiva - Mental - Sordoceguera - Múltiple - Física o motora	Ajustes implementaodos en los espacios físicos	Ajustes implementaodos en los espacios físicos	Dirección Servicios Administrativos	Dirección de Apoyo Comercial	Gerencia orporativa de Gestion Humana			X

Proyectó: cnico  
Política Servicio al Ciudadano 29/06/2021

Revisó: Adriana Carvajal de la Cruz Directora Apoyo Comercial  
Líder Política Servicio al Ciudadano

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño  
No.

Periodo de tiempo		Plan											
Fecha Inicio	Fecha Terminación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1/11/2022	30/11/2022											X	
1/03/2022	31/03/2022			X									
1/03/2022	31/03/2022			X									
1/03/2022	31/03/2022			X									
1/06/2022	30/06/2022			X									