



ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

VIGENCIA 2026





Contenido

INTRODUCCION	3
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	3
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
ALCANCE	5
MARCO NORMATIVO	6
FUNCIONES GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	9
COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA	11
Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	11
Talento Humano idóneo y suficiente	13
Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías ..	15
Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	16



INTRODUCCION

El presente documento proviene del respectivo análisis del entorno y los lineamientos gubernamentales sobre las políticas para fortalecer la relación de la entidad con los ciudadanos, los mecanismos necesarios para recibir, consolidar y remitir las solicitudes que realicen los ciudadanos a través de los diferentes canales de comunicación con que cuenta la Unidad, para garantizar la satisfacción a lo requerido por el ciudadano, de acuerdo con las normas, políticas y procedimientos establecidos bajo los principios de calidad, oportunidad, dignidad y enfoque diferencial.

Esta estrategia requiere el compromiso de todas las áreas y dependencias de la Unidad para las víctimas que busque incentivar la implementación de mecanismos y alternativas innovadoras para fortalecer la correcta ejecución de las políticas para fortalecer la relación de la entidad con los ciudadanos.

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Estrategia de Servicio al Ciudadano es una acción definida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano según lo definido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual señala que: “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, así mismo el instrumento ha sido actualizado por el Programa de Transparencia y Ética Pública, conforme a los lineamientos vigentes del DAFP. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia”. “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad (...)” Así mismo, en la Política de Servicio al Ciudadano de la tercera dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión



6, se establece que: "(...)uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política de servicio al ciudadano trasciende la atención oportuna y con calidad de requerimientos ciudadanos, a la garantía de derechos y deberes, a través de escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza(...).¹

Circular Externa 100-010 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública: "Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro". Promueve el uso de comunicación accesible y comprensible en las interacciones entre las instituciones públicas y las personas.

¹ Manual operativo MIPG v6 Función pública, 2024



OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la relación entre la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) y la ciudadanía, garantizando una atención integral, oportuna, accesible, transparente y con enfoque diferencial a las víctimas del conflicto armado, mediante la implementación de una estrategia de servicio al ciudadano que optimice los canales y procesos institucionales, promueva la mejora continua y contribuya al goce efectivo de sus derechos a la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no repetición.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Fortalecer la oportunidad y calidad en la atención a las víctimas del conflicto armado, mediante la optimización de los canales presenciales, telefónicos y virtuales, y la implementación de mecanismos de seguimiento y control que garanticen el cumplimiento de los términos legales y estándares de servicio.

Incorporar el enfoque diferencial, territorial y de derechos en la prestación del servicio, asegurando que la atención responda a las particularidades de las víctimas (mujeres, grupos étnicos, personas con discapacidad, población LGBTIQ+, entre otros), promoviendo condiciones de accesibilidad e inclusión.

Consolidar un modelo de mejora continua en el servicio al ciudadano, a través del análisis de información proveniente de PQRS, encuestas de satisfacción y espacios de participación, que permita la toma de decisiones basada en evidencia y el fortalecimiento de la confianza institucional.

ALCANCE

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la UARIV aplica a todos los procesos, dependencias, direcciones territoriales, servidores públicos y contratistas que intervienen en la atención, orientación, acompañamiento, trámite y respuesta a las solicitudes presentadas por las víctimas del conflicto armado y la ciudadanía en general, a través de los canales presencial, telefónico, virtual y escrito.

La estrategia abarca la definición y estandarización de lineamientos de atención, la articulación entre las áreas misionales, de apoyo y estratégicas, la gestión integral de PQRS y derechos de petición, el fortalecimiento de capacidades del talento humano, la administración y optimización de los canales de atención, y la implementación de mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora continua.



Asimismo, incorpora la aplicación del enfoque diferencial, territorial y de derechos en la prestación del servicio, garantizando condiciones de accesibilidad, inclusión y trato digno para las víctimas del conflicto armado, así como el cumplimiento de los términos legales y estándares de calidad establecidos por la normatividad vigente.

La estrategia comprende tanto la planeación como la ejecución y el seguimiento de las acciones orientadas a fortalecer la relación entre la entidad y las víctimas, promoviendo la transparencia, la participación y el goce efectivo de sus derechos.

MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia Artículo 02 Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Dimensión de gestión con valores para resultados, Política servicio al ciudadano

Decreto Ley 2150 de 1995 Algunos de sus artículos han sido reglamentadas o modificadas por decretos posteriores como el 1396 de 1997 o la Ley 537 de 1999 Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública. Establece la simplificación de trámites en Colombia, eliminando requisitos innecesarios y agilizando procesos para entidades y trámites administrativos. Algunos de sus artículos han sido reglamentadas o modificadas por decretos posteriores como el 1396 de 1997 o la Ley 537 de 1999, afectando aspectos específicos sin derogarlo en su totalidad.

Ley 489 de 1998, es el objeto de la Ley, consagrado en su artículo 1. Regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la administración pública.

Ley 962 de 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del



control de la gestión pública. Norma vigente en Colombia, pero ha sido modificada y complementada por leyes posteriores, como: • La Ley 1952 de 2019 modificó aspectos disciplinarios, derogando algunas disposiciones relacionadas con el derecho disciplinario.

Ley 1448 de 2011 Reglamentada por el Decreto Nacional 4800 de 2011, Reglamentada por el Decreto Nacional 3011 de 2013, Ver: Decreto 1081 de 2015."Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones."

Ley 1712 de 2014: "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional." Promueve el acceso de las personas a información clara y comprensible, estableciendo mecanismos para garantizar la publicidad de la gestión pública.

Ley 1755 de 2015: "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición." Reconoce el derecho de las personas a recibir respuesta oportuna y de calidad a sus solicitudes, garantizando un canal de comunicación directo con las entidades públicas.

Ley 1757 de 2015: "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática." Reafirma la participación ciudadana como derecho fundamental en la gestión pública.

Ley 2052 de 2020: "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones."

Fomenta la simplificación y modernización de procesos administrativos para garantizar mayor accesibilidad y eficiencia en la atención a las personas.

Ley 2195 de 2022: "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción." Refuerza los mecanismos de control y transparencia en la administración pública, complementando otras normativas existentes.

Decreto 2623 de 2009: "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano." Mejora la interacción entre la ciudadanía y las entidades públicas para facilitar el acceso a servicios y trámites.



Decreto Ley 019 de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Decreto 2573 de 2014: “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 1499 de 2017: "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015". Establece un marco de referencia para dirigir, planear y evaluar la gestión de las entidades públicas, asegurando que estas respondan con integridad y calidad a las necesidades de las personas.

Resolución 1519 de 2020: "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014”. Especifica los lineamientos para garantizar la accesibilidad, la seguridad digital y la publicación proactiva de datos abiertos por parte de las entidades públicas.

CONPES 3785 de 2013: “Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano”, cuyo objetivo se enmarca en mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Circular Externa 100-010 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública: "Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro". Promueve el uso de comunicación accesible y comprensible en las interacciones entre las instituciones públicas y las personas.

Circular Externa 2026 - 100-004-2026 - Estrategia de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública: “Orientaciones para la elaboración y publicación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano”

NTC 6047:2013: Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.



FUNCIONES GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Definidos en la Resolución 00150 del 05 marzo del 2021, por la cual modifica la Resolución 0236 de 2020 “Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y se dictan otras disposiciones”

1. Garantizar la atención a las víctimas por medio de los canales dispuestos por la Unidad: presencial, telefónico, virtual y escrito.
2. Generar estrategias de relacionamiento con los ciudadanos víctimas, aumentar la transparencia y confianza, en el marco del Direccionamiento de la Comunicación Institucional.
3. Definir las estrategias pertinentes en el marco de un modelo de servicio que permitan a la población objeto el acceso a la ruta de inclusión social.
4. Fortalecer la comunicación externa, manteniendo constante articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones, que permita reconocimiento y positiva recordación de la entidad.
5. Diseñar contenidos estratégicos a través de la comunicación interna que logren transmitir los propósitos y principios de la atención y el servicio al ciudadano.
6. Propender por el uso de recursos tecnológicos en forma responsable y autorizada, y en beneficio de los grupos de interés con lenguaje claro, sencillo, información completa y validada por cada proceso responsable en la Unidad.
7. Facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de la entidad de acuerdo con los canales utilizados por los ciudadanos.
8. Atender los requerimientos de los ciudadanos tomando como referente los procesos o procedimientos y los protocolos establecidos por la entidad.
9. Realizar una identificación previa del ciudadano, a efectos de conocer sus necesidades y condiciones particulares en el marco derechos y deberes.
10. Consolidar y mantener actualizado el portafolio de servicios de la entidad.



11. Establecer y realizar seguimiento a los indicadores de gestión sobre la prestación de los servicios a la ciudadanía. 12. Medir la percepción de los ciudadanos frente a la calidad del servicio que presta la entidad y aplicar acciones correctivas y planes de mejora.

13. Apoyar la formulación del Plan Anticorrupción.

14. Formular un plan de acción y seguimiento con los procesos misionales, estratégicos y de apoyo para generar las acciones de mejora en materia de atención y servicio al ciudadano.

15. Gestionar espacios de capacitación y sensibilización en materia de atención y servicio al ciudadano para los servidores públicos de la entidad, en los cuales se contemple, conocimientos normativos, conceptuales y técnicos que permitan el manejo de cada uno de los temas misionales y estratégicos de la entidad.

16. Generar mecanismos de atención oportuna y de calidad para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos, los cuales, deben estar plenamente acordados con cada uno de los procesos de la Unidad

17. Ejecutar los lineamientos y políticas definidas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

18. Articular con las entidades que conforman el sistema nacional de servicio al ciudadano, experiencia y espacios de fortalecimiento institucional.

19. Generar rutas de trabajo y canales de comunicación con los procesos Misionales y estratégicos, para el apoyo de las acciones referentes a la atención de las víctimas por los diferentes canales de atención según sea la solicitud o el requerimiento.

20. Participar en la elaboración de los protocolos de atención y orientación de los canales, así como, en la estandarización en materia de metodología y lenguaje de los formatos que se utilizan para el desarrollo de los trámites teniendo en cuenta las necesidades de las misionales.

21. Articular con los procesos misionales, de apoyo y estratégicos, la respuesta a las solicitudes de los entes de control y otras entidades relacionados con temas de servicio al ciudadano.



22. Diseñar estrategias de atención y optimización de la oferta de trámites y servicios para las víctimas de forma virtual y presencial, así como, mejora continua de los procesos relacionados con la atención.
23. Articular estrategias relacionadas con la protección de datos personales y confidencialidad de la información de las víctimas.
24. Apoyar a la Oficina Asesora Jurídica en materia de los insumos institucionales que se requieran para atender oportunamente, las acciones judiciales y acciones de tutela, que se notifiquen a la Entidad.
25. Garantizar la atención de las víctimas en los Centros Regionales y los puntos de atención.
26. Notificar los actos administrativos de carácter particular que Omite la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011.
27. Articular la respuesta emitida en cada uno de los canales, con las funciones y estrategias de cada una de las áreas misionales y de apoyo de la entidad. Garantizar la continuidad y conformación de los diferentes comités y espacios de trabajo institucionales que incluyeron al Grupo de Respuesta Escrita.
28. Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza del grupo de trabajo.

COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA

La estrategia se estructura en cuatro (4) subcomponentes definidos por el DAFP, cuya implementación está definida en la Circular Externa No 100-004-2026

Diagnóstico y planeación estratégica del servicio

Este componente hace referencia al análisis integral de la capacidad institucional de la UARIV para garantizar una atención oportuna, accesible, diferencial y de calidad a las víctimas del conflicto armado, así como a la definición de los lineamientos estratégicos que orientan el fortalecimiento del servicio.

Diagnóstico: Para el desarrollo del componente de diagnóstico y planeación estratégica del servicio, se tendrán en cuenta como insumos fundamentales los



resultados del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión – FURAG, Informes – SIRECI, los reportes del Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA, así como los hallazgos, recomendaciones y oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas.

Estos resultados permitirán identificar brechas en la prestación del servicio, niveles de cumplimiento normativo, riesgos asociados a la atención y oportunidades de fortalecimiento institucional, orientando la definición de metas, acciones estratégicas y mecanismos de seguimiento dentro de la Estrategia de Servicio al Ciudadano

En este componente se realizarán las siguientes actividades:

1. Realizar el autodiagnóstico del estado de implementación de la Política, a partir de resultados del FURAG, informes de evaluación de PQRS.

Para desarrollar esta actividad, se debe recopilar y analizar los resultados del FURAG, los informes de evaluación de PQRS y demás instrumentos de seguimiento institucional, con el fin de identificar el nivel de avance en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, determinar brechas, riesgos y oportunidades de mejora, y documentar los resultados del autodiagnóstico como insumo para la formulación de acciones de fortalecimiento.

Entregable: Diagnóstico del estado de implementación de la Política

Responsable: Grupo de Servicio al Ciudadano

2. Actualizar la caracterización del proceso incluyendo procedimientos, instructivos, formatos, manuales acordes a la identificación de necesidades o alcance definido por la entidad.

Revisar y actualizar la caracterización del proceso, incorporando los ajustes requeridos en procedimientos, instructivos, formatos y manuales, de acuerdo con las necesidades identificadas y el alcance definido por la entidad, garantizando su coherencia con la normatividad vigente, la estructura organizacional y los lineamientos institucionales.

Entregable: Documentos del proceso actualizados y publicados.

Responsable: Grupo de Servicio al Ciudadano y Oficina Asesora de Planeación

3. Revisar la política institucional, y analizar la necesidad de establecer procedimiento que contenga acciones de lenguaje claro.



Analizar la política vigente y los documentos utilizados en los canales presencial, telefónico, virtual y escrito, con el fin de identificar brechas en la aplicación de lenguaje claro y determinar la necesidad de diseñar o ajustar un procedimiento que incorpore lineamientos, herramientas y acciones específicas orientadas a garantizar que la información dirigida a las víctimas sea comprensible, pertinente y accesible.

Entregable: Procedimiento que incorpore acciones de lenguaje claro en la atención a víctimas del conflicto armado.

Responsable: Grupo de Servicio al Ciudadano y Oficina Asesora de Planeación

Talento Humano idóneo y suficiente que garantice competencias, formación y condiciones adecuadas para la prestación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía

- Nivel Central
- Direcciones Territoriales
- Orientadores Tercerizados

Contar con talento humano idóneo y suficiente como parte de la estrategia de servicio al ciudadano es un factor determinante para garantizar una atención eficaz, oportuna y con enfoque diferencial. No se trata únicamente de disponer de personal, sino de asegurar que este cuente con las competencias necesarias y en la cantidad adecuada para responder a la demanda y a los estándares de calidad institucionales.

En este sentido, la adecuada gestión del talento humano fortalece la confianza de la ciudadanía, previene riesgos asociados al incumplimiento de términos legales y consolida una cultura organizacional orientada al servicio, la mejora continua y la generación de valor público.

En este componente se realizarán las siguientes actividades:

1. Incorporar y desarrollar en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) espacios de formación dirigidos a las y los servidores públicos sobre servicio y relacionamiento con las ciudadanías



incorporar en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) espacios de formación dirigidos a las y los servidores públicos, orientados al fortalecimiento de competencias en servicio al ciudadano y relacionamiento con las ciudadanías, incluyendo contenidos sobre enfoque diferencial, trato digno, lenguaje claro y normatividad aplicable, garantizando su programación, ejecución y registro conforme a los lineamientos institucionales.

Entregable: PIC formulado e implementado con temáticas de servicio y relacionamiento con las ciudadanías, lenguaje claro, enfoque diferencial (población con discapacidad, grupos étnicos y de identidad cultural, con orientación sexual e identidad de género, por ciclo de vida, y mujer rural), gestión de PQRS, entre otras, que aporten al desarrollo de las y los servidores de GSC

Responsable: GSC -GTH

2. Socializar al interior de la entidad la formulación de la política de Servicio al Ciudadano

Realizar la socialización interna de la Política de Servicio al Ciudadano, mediante jornadas informativas, espacios de capacitación y difusión a través de los canales institucionales, con el fin de dar a conocer su alcance, lineamientos, responsabilidades y compromisos a los servidores públicos y contratistas, asegurando su apropiación y aplicación en el ejercicio de sus funciones.

Entregable: Evidencias de las actividades de socialización de la política.

Responsable: GSC

3. Incluir en el curso de reintucción e inducción, las competencias en servicio al ciudadano de las y los servidores públicos en el GSC

Incorporar en los contenidos del curso de inducción y reintucción institucional los lineamientos y competencias relacionadas con el servicio al ciudadano para las y los servidores públicos del Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC), asegurando la inclusión de temáticas como enfoque diferencial, trato digno, lenguaje claro, normatividad aplicable y responsabilidades en la atención, así como su implementación y registro dentro del Plan Institucional de Capacitación.

Entregable: Actas de participación de GSC en inducción y reintucción

Responsable: GSC - GTH



Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías

Conjunto de medidas, trámites, servicios, programas y canales de atención que la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas pone a disposición de las víctimas del conflicto armado y la ciudadanía en general, diseñados bajo criterios de accesibilidad, enfoque diferencial, territorial y de derechos.

Esta oferta garantiza que la información sobre ayudas humanitarias, indemnizaciones administrativas, medidas de reparación, atención psicosocial, orientación y demás actuaciones institucionales sea clara, actualizada y comprensible, utilizando lenguaje claro y formatos accesibles, disponibles a través de los canales presencial, telefónico, virtual y escrito.

Asimismo, busca eliminar barreras administrativas, tecnológicas y comunicativas, facilitando la interacción efectiva de las víctimas con la entidad y promoviendo el goce efectivo de sus derechos a la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no repetición.

En este componente se realizarán las siguientes actividades:

1. Resolver peticiones ciudadanas de manera efectiva, oportuna y con calidad, en atención al procedimiento interno, recibo y respuesta de las peticiones

Gestionar, tramitar y resolver las peticiones ciudadanas de manera efectiva, oportuna y con calidad, conforme al procedimiento interno establecido para la recepción, análisis, asignación y respuesta de las solicitudes, garantizando el cumplimiento de los términos legales, la emisión de respuestas de fondo, claras y congruentes, y el registro adecuado en los sistemas de información institucionales.

Entregable: Informe de gestión de PQRS

Responsable: GSC

2. Actualizar la carta de trato digno que oriente a los grupos de valor en el relacionamiento con la entidad.

Entregable: Carta de trato digno actualizada

Responsable: GSC



Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana es el proceso sistemático mediante el cual la entidad analiza el desempeño de la prestación del servicio al ciudadano, a través del seguimiento a indicadores de oportunidad, calidad, accesibilidad y cumplimiento normativo, así como la medición de la percepción, satisfacción y experiencia de las ciudadanías en su interacción con la institución.

Este proceso permite identificar brechas, riesgos y oportunidades de mejora, fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia y orientar acciones correctivas y preventivas que contribuyan a garantizar un servicio efectivo, transparente y centrado en las necesidades de los grupos de valor.

En este componente se realizarán las siguientes actividades:

1. Implementar el uso de la herramienta de medición de la experiencia ciudadana del DAFP

Adoptar, aplicar y hacer seguimiento sistemático al instrumento metodológico dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública para evaluar la percepción, satisfacción y experiencia de las ciudadanías en su interacción con la entidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio, fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia y contribuir al cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano en el marco del MIPG.

Entregable: Informe resultados de la herramienta de medición de la experiencia ciudadana

Responsable: GSC

2. Diseñar el método de ciudadano incógnito en el canal telefónico, virtual y presencial

Diseñar e implementar la metodología de “ciudadano incógnito” para los canales telefónico, virtual y presencial, definiendo criterios de evaluación, instrumentos de recolección de información, variables a medir (oportunidad, calidad, trato digno, claridad de la información, enfoque diferencial), periodicidad de aplicación y responsables del ejercicio, con el fin de evaluar de manera objetiva la experiencia real de atención y generar insumos para la mejora continua del servicio.

Entregable: Informe del diseño del método ciudadano incógnito



Responsable: GSC – OAP

Socializar la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la UARIV, mediante la difusión de sus objetivos, lineamientos, enfoques y responsabilidades a través de los canales institucionales internos y externos (intranet, página web, redes sociales, jornadas territoriales y espacios de capacitación), garantizando que la información sea clara, accesible y con enfoque diferencial.

La divulgación deberá dirigirse tanto a servidores públicos y contratistas como a las víctimas del conflicto armado y demás grupos de valor, promoviendo la apropiación de la estrategia, el fortalecimiento del relacionamiento institucional y el goce efectivo de derechos.