

CÓDIGO: CCE-PQRSD-PL- 01

VERSIÓN: 1

FECHA: 30/03/2021

Responsable: Diana Montenegro - Secretaria General

**CRONOGRAMA DE PLAN ESTRATEGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2021
PEPySC2021**



**REGISTRO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN AL CUMPLIMIENTO
DEL PLAN ESTRATEGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2021**

N° OBJ	OBJETIVO	ID	ACTIVIDADES / SEMANA	ABR				MAY				JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV				DIC				OBSERVACIÓN DE CUMPLIMIENTO	IND CUMPLIMIENTO POR ACTIVIDAD	IND DE CUMPLIMIENTO POR OBJETIVO	LINKS DE EVIDENCIA
				I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV				
1	Identificar las características de los ciudadanos y/o usuarios actuales de la ANCP-CCE para entender su participación en el Sistema Electrónico de Compra Pública y orientar los objetivos de la atención y servicio de la entidad hacia el mejoramiento de la calidad de los procesos facilitando así, el efectivo cumplimiento de la misión institucional.	1	Publicar en página web, el documento actualizado 2021 de caracterización de usuarios de la entidad.																																						0%	0%	
2	Realizar ajustes razonables que permitan brindar un servicio y atención incluyente en la ANCP-CCE.	2	Implementar acciones en la pagina web de la entidad, para garantizar una atención accesible para personas en situación de discapacidad																																						0%	0%	
		3	Diseñar y actualizar en la pagina web de la entidad la sección de niños, niñas y adolescentes en lenguaje claro.																																		0%						
		4	Difundir el mecanismo de atención especial y preferente para personas en situación de discapacidad y grupos étnicos en los canales de la entidad																																		0%						
		5	Sesibilizar a los servidores y contratistas en tematica de inclusión de ANCP-CCE																																		0%						
		6	Actualizar y publicar en la pagina web de la entidad la Carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.																																		0%						
3	Publicación de información relacionada con atención al ciudadano y PQRSD.	7	Realizar informes trimestrales con la información de las PQRSD de la entidad																																		0%	0%					
		8	Dar orientación en lenguaje claro sobre los trámites y servicios de la entidad a través de los canales de atención de la ANCP-CCE																																		0%						
		9	Producir una ayuda visual para indicar los canales de atención de la entidad.																																		0%						
		10	Habilitar un mecanismo en la página web para que el ciudadano solicite una cita para atención presencial.																																		0%						
		11	Actualizar la resolución 1707 de 2018, con lineamientos para la atención de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.																																		0%						
4	Establecer los lineamientos de buenas prácticas y protocolos institucionales de atención al ciudadano que sirvan de guía a los colaboradores de la ANCP-CCE, en la prestación del servicio a nuestros grupos de valor	12	Capacitación en la Guía del Lenguaje Claro																																		0%	0%					
		13	Actualizar y publicar el manual de atención y servicio al ciudadano de la ANCP-CCE.																																		0%						
		14	Elaborar una cartilla dirigida a los funcionarios y contratistas con respecto a el uso de Lenguaje Claro en ANCP-CCE																																		0%						
		15	Campañas de difusión al interior de la entidad con los pasos establecidos en la guía del Lenguaje Claro del DNP																																		0%						
		16	Realizar campañas internas a los colaboradores de la ANCP-CCE con respecto a: • Los Lineamientos Generales del Servicio al ciudadano • Los Canales de Atención • Atributos de buen servicio																																		0%						
TOTAL DE INDICADOR DE CUMPLIMIENTO																																					0%	0%					