

No.	ACTIVIDAD	ENTREGABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
1	Planeación estratégica del servicio al ciudadano			
1.1	Diligenciar el formulario de autodiagnóstico de Servicio Ciudadano.	Autodiagnóstico diligenciado	06-03-2024	12-03-2024
2	Talento Humano			
2.1	Jornada de socialización de lineamientos de Atención al Ciudadano a nivel interno.	Listado de Asistencia	15-05-2024	31-09-2024
2.2	Entregar incentivos (mención de honor o certificaciones) a los ciudadanos por su participación en las actividades planteadas	Certificaciones	15-04-2024	30-12-2024
3	Participación Ciudadana			
3.1	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en la Estrategia Juntémonos para Tejer lo Público de la Función Pública, que sea convocada la Entidad. - Mediante la actividad Pre-Juntémonos Diagnóstico participativo in situ con las comunidades de los municipios a impactar - Relacionamiento Institucional. - Mediante la actividad Juntémonos: Desarrollo Festival -Acercamiento Estado –ciudadanía desde las necesidades.(Participación Ciudadana) 	Informes de Participación	24-04-2024	17-11-2024
3.2	Llevar a cabo una actividad de sensibilización respecto a los trámites y servicios que presta la USPEC en los Establecimientos (seleccionados para la vigencia), donde se presentarán los canales que se encuentran disponibles para la atención a los Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Valor y de Interés en los ERON a cargo del INPEC.	Lista de asistencia	15-06-2024	30-12-2024
4	Servicio al Ciudadano			
4.1	Actualizar la Carta de Trato Digno	Carta de Trato Digno actualizada	15-05-2024	31-09-2024
4.2	Actualizar la Política Servicio al Ciudadano	Política Servicio al Ciudadano actualizada	15-02-2024	15-04-2024

No.	ACTIVIDAD	ENTREGABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
4.3	Diseñar y aplicar la Encuesta de Percepción Ciudadana para medir satisfacción.	Resultado Encuesta de percepción Ciudadana	15-05-2024	31-09-2024
4.4	Actualizar la Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor.	Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor actualizada	16-06-2024	31-09-2024
5	Atención incluyente y accesibilidad			
5.1	Gestionar la realización de ajustes razonables con el Grupo Administrativo para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	Solicitud Ajustes Razonables al Grupo Administrativo	15-02-2024	30-12-2024
5.2	Implementar mecanismos para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: Visual y Auditiva.	Dispositivo Tecnológico (Tablet)	16-02-2024	31-12-2024
6	Gestión de PQRSD			
6.1	Establecer lineamientos para a atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el Decreto 1166 de 2016.	Método de Operación actualizado	18-04-2024	30-12-2024
6.2	Solicitar al Ente competente la traducción de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.	Documento traducido	19-04-2024	31-12-2024
6.3	Realizar Seguimiento a las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias	Informes de PQRSD publicados en la página web	01-01-2024	31-01-2024