PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

2020

Componente 3: Mejora del Servicio al Ciudadano

La Estrategia de Servicio al Ciudadano a aplicar para el año 2020 contemplará la continuación del proceso de implementación de la política de atención al ciudadano, y el seguimiento y cumplimiento del manual de servicio al ciudadano.

En este documento se consignarán los lineamientos que deben asumir todos aquellos Servidores Públicos que interactúan con los ciudadanos, entidades públicas o entidades privadas que cumplan con funciones públicas. Esta herramienta será de obligatorio cumplimiento para quienes hagan parte del AGN, sin importar el tipo de vinculación con él y si atienden o no a los ciudadanos de manera directa.

Dentro de la formulación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano y siguiendo las actividades o acciones de mejora contempladas en el plan de acción de servicio al ciudadano DNP-AGN que contribuirán a mejorar el servicio al ciudadano en la entidad.

De esta forma, el AGN crea estrategias que permitan mayor participación ciudadana, mayor interacción con el público, no solo a través de cursos, capacitaciones o eventos enfocados a una población específica, sino por el contrario realizara eventos a donde se llegue a varios sectores sociales que permitan una mayor interacción entidad-ciudadano, dichas actividades se soportaran adicionalmente con las realizadas a través de la sala de servicio al público y la biblioteca con que cuenta la entidad.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA

Componente 3: Mejora del Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	**Actividades**		**Responsable**	**Fecha inicio**	**Fecha finalización**
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Consolidar un equipo de trabajo interdisciplinario enfocado a realizar todas las actividades correspondientes a la Atención del servicio al Ciudadano.	Secretaría General Oficina Asesora de Planeación	01/01/2020	31/07/2020
	1.2	Actualizar la caracterización de los usuarios, ciudadanos y grupos del AGN que se encuentra publicada en la página web del AGN.	Secretaría General	31/03/2020	30/09/2020
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualizar el audio de respuesta automática correspondiente al canal telefónico de forma periódica, para que el ciudadano pueda contar con una respuesta oportuna, completa y actualizada, de acuerdo con los cambios administrativos, incluyendo la información de las extensiones de las Subdirecciones y Grupos que conforman el AGN.	Grupo de Sistemas	01/06/2020	30/08/2020
	2.2	Revisar los tiempos de respuesta a las diferentes solicitudes y proponer un plan o instrumento que permita optimizar dichos requerimientos (Ej. Certificaciones contractuales)	Secretaría General - Grupo de Gestión Documental	01/04/2020	31/08/2020
Talento humano	3.1	Fortalecer las habilidades de los servidores públicos que atienden y prestan el servicio de atención al ciudadano.	Secretaría General -Grupo de Gestión Humana	01/01/2020	31/12/2020
	3.2	Dar a conocer el Manual del Servicio al ciudadano al personal de seguridad de la entidad (capacitación), para que contribuyan al cumplimiento de este, aplicando el protocolo de atención al ciudadano.	Secretaría General -Grupo de Recursos Físicos	01/03/2020	30/06/2020
Normativo y procedimental	4.1	Realizar como mínimo una capacitación semestralmente a los Servidores Públicos de la Entidad relacionadas con los derechos y deberes de la ciudadanía.	Secretaría General -Grupo de Gestión Humana	01/01/2020	31/12/2020
	4.2	Analizar la información correspondiente a los temas de Quejas, Reclamos y Denuncias de los ciudadanos y presentar un plan de trabajo para minimizarlos.	Secretaría General	01/01/2020	30/06/2020
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar encuestas en tiempo real a los visitantes del AGN, específicamente a los usuarios de la Sala de Servicio al Publico y biblioteca, las cuales permiten la participación del ciudadano en el mejoramiento de las actividades. Implementar una encuesta de satisfacción web con el fin de medir la satisfacción de los usuarios	Subdirección Gestión del Patrimonio documental- Secretaría General	01/01/2020	31/12/2020