PLAN INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO (PIASC) 2026

						FASES DE LA GESTION				
	ACTIVIDAD		DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINAL	Diagnóstico	Formulación	1er seguimiento	2do seguimiento	3er seguimiento
1	DOCUMENTACIÓN	Formulación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano en cumplimiento de los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).	Grupo de Atención al Ciudadano	10/02/2026	30/04/2026	X	X	X	X	
2		Actualización y consolidación del directorio telefónico institucional a nivel nacional, incluyendo la información de contacto de las oficinas nacionales, con el fin de garantizar la disponibilidad de datos actualizados, precisos y accesibles para la ciudadanía y los usuarios internos.	Grupo de Atención al Ciudadano y Subgerencias / OTI/ Talento Humano	1/01/2026	31/12/2026	X	X	X		
3		Actualización y ajuste de los protocolos de atención al ciudadano, de acuerdo con los lineamientos, normas y buenas prácticas definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), con el fin de fortalecer la calidad del servicio y la estandarización de los procesos de atención.	Grupo de Atención al Ciudadano	1/04/2026	15/07/2026	X	X	X		
4		Actualización y fortalecimiento de los canales de atención institucional a nivel nacional, incluyendo las oficinas nacionales, con el fin de asegurar su adecuada operación, difusión y accesibilidad para los ciudadanos.	Grupo de Atención al Ciudadano	10/03/2026	15/12/2026	X	X	X		
5		Actualización, consolidación y publicación del Portafolio de Trámites y Servicios en la sede electrónica del Instituto, asegurando la disponibilidad de información actualizada, organizada y de fácil acceso para los ciudadanos.	Grupo de Atención al Ciudadano/Oficina Asesora de Comunicaciones	1/01/2026	28/07/2026	X	X			
6		Actualización y divulgación de la Carta de Trato Digno al Ciudadano, con el fin de garantizar que la información sobre derechos, deberes y compromisos institucionales se mantenga vigente, clara y accesible para la ciudadanía.	Grupo de Atención al Ciudadano	1/04/2026	30/05/2026	X	X	X		
7	MEDICIÓN	Aplicación de la Encuesta de Calidad y Servicio durante el primer y segundo semestre, con el propósito de medir la percepción ciudadana, evaluar la atención brindada y generar insumos para el mejoramiento continuo del servicio.	Grupo de Atención al Ciudadano	1/01/2026	31/10/2026	X	X	X		
8		Aplicación de la Encuesta de Percepción de Trámites y Servicios correspondiente a la vigencia 2026, con el fin de evaluar la satisfacción ciudadana, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad en la prestación de los servicios institucionales.	Grupo de Atención al Ciudadano	1/07/2026	31/10/2026	X	X	X		
	INNOVACIÓN	Realización de campañas de sensibilización orientadas a promover la cultura del buen servicio, destacando que todos somos ciudadanos y, por tanto, responsables de brindar una atención respetuosa, oportuna y de calidad, tanto a nivel interno como externo.	Grupo de Atención al Ciudadano	1/03/2026	31/12/2026	X	X			
9		Realización de, como mínimo, una capacitación semestral dirigida a los servidores públicos de la entidad, relacionada con temas de servicio al ciudadano, tales como la Estrategia de Servicio, el PIASC, el directorio telefónico institucional, el portafolio de trámites y servicios, la Carta de Trato Digno y los canales de atención, con el fin de fortalecer competencias y mejorar la calidad en la atención a la ciudadanía.	Grupo de Atención al Ciudadano	1/01/2026	31/12/2026	X	X	X		

10	**ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA**	Organización y coordinación de las actividades relacionadas con las ferias de servicio al ciudadano lideradas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y por otras entidades, como AGROEXPO, que requieran la participación y asistencia de la entidad.	Grupo de Atención al Ciudadano	1/01/2026	28/11/2026	X	X	X		
11	**CAPACITACIÓN**	Gestión de capacitaciones en temas relacionados con el servicio y la atención al ciudadano, articuladas con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y otras entidades, con el fin de fortalecer las competencias institucionales y la calidad en la prestación del servicio.	Grupo de Atención al Ciudadano/Talento Humano	1/01/2026	28/11/2026	X	X	X		
12	**TALENTO HUMANO**	Gestionar la participación de los colaboradores de la Entidad en Seminarios, congresos y eventos relacionados con servicios y atención al Ciudadano.	Talento humano	1/01/2026	28/11/2026	X				
13		Fortalecimiento de las habilidades y competencias de los servidores públicos encargados de la atención al ciudadano en los diferentes puntos de servicio, con el fin de mejorar la calidad, oportunidad y calidez en la prestación de la atención.	Talento humano/Grupo de Atención al Ciudadano	1/01/2026	28/11/2026	X	X	X		
14	**CAMPAÑAS**	Realización de solicitudes ante la Oficina Asesora de Comunicaciones para la divulgación de campañas con información relevante dirigida a usuarios internos y externos, relacionadas con temas de atención al ciudadano, conforme al cronograma actualizado para la vigencia 2026.	Grupo de Atención al Ciudadano/Oficina Asesora de Comunicaciones	20/02/2026	28/11/2026	X	X	X		