

## REGIÓN ADMINISTRATIVA Y DE PLANEACIÓN ESPECIAL

### (RAP-E) REGIÓN CENTRAL

## ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2025 - 2026

### DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

2025

## Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN .....	4
1. Objetivos.....	5
1.1. Objetivo general.....	5
1.2. Objetivos Específicos .....	5
2. Alcance.....	6
3. Marco de referencia normativo y técnico.....	6
4. Diagnóstico para la formulación de la estrategia .....	7
4.1. Avances identificados .....	7
4.2. Oportunidades de mejora .....	8
4.3. Enfoque del diagnóstico .....	10
5. Caracterización de grupos de valor.....	11
6. Responsable y liderazgo institucional .....	13
7. Lineamientos estratégicos .....	15
7.1. Servicio centrado en la ciudadanía .....	15
7.2. Aplicación del Protocolo de Servicio al Ciudadano .....	15
7.3. Lenguaje claro, comprensible e incluyente .....	15
7.4. Articulación interinstitucional e interna .....	16
7.5. Transparencia y acceso a la información.....	16
7.6. Mejora continua basada en evidencia .....	16
7.7. Inclusión y accesibilidad progresiva .....	16
8. Canales de atención institucional.....	16
8.1. Canal presencial.....	17
8.2. Canal telefónico.....	17
8.3. Canal virtual.....	18
8.4. Buzón de sugerencias .....	18
9. Gestión de PQRSD .....	18
10. Acciones estratégicas .....	19
10.1. Planeación y fortalecimiento institucional.....	19
10.2. Protocolo y estandarización del servicio .....	20
10.3. Lenguaje claro .....	20
10.4. Talento humano y cultura de servicio.....	20
10.5. Canales y entorno digital.....	20
10.6. Participación y relacionamiento .....	21
10.7. Inclusión y accesibilidad.....	21
10.8. Evaluación y mejora.....	21
11. Uso del Protocolo de Servicio al Ciudadano en la implementación de la estrategia	21
12. Seguimiento, evaluación y mejora continua .....	24

13. Resultados esperados .....26  
 14. Matriz de indicadores .....28  
 15. Estado de implementación de la estrategia.....29  
 CONTROL DE CAMBIOS.....30

Tabla 1 Marco Normativo..... 6  
 Tabla 2 Resultados esperados .....27  
 Tabla 3 Matriz de Indicadores .....28

Ilustración 1 Avances identificados ..... 7  
 Ilustración 2 Buenas Prácticas del Servicio al Ciudadano..... 9  
 Ilustración 3 Grupos de Valor .....11  
 Ilustración 4 Lineamientos de Servicio al Ciudadano .....13  
 Ilustración 5 Canales de atención RAP-E Región Central .....17  
 Ilustración 6 Ilustración 7 Gestión de PQRS .....19  
 Ilustración 8 Protocolo servicio al ciudadano .....22  
 Ilustración 9 Seguimiento, evaluación y mejora continua .....24

## INTRODUCCIÓN

La RAP-E Región Central, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, adopta la presente Estrategia de Servicio al Ciudadano como instrumento de planeación, articulación y mejora continua orientado a fortalecer la relación entre la Entidad y sus grupos de valor, mediante una atención oportuna, eficaz, transparente, incluyente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

La estrategia se concibe como un componente transversal de la gestión institucional, en la medida en que integra la planeación, la operación de los canales de atención, la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, la evaluación de la experiencia ciudadana, la actualización de la oferta institucional y el fortalecimiento del talento humano que interviene en el relacionamiento con la ciudadanía.

Su formulación responde a una visión de servicio que trasciende la simple recepción y respuesta de solicitudes, y se orienta a consolidar un modelo institucional basado en el trato digno, el lenguaje claro, la accesibilidad, la trazabilidad, la participación, la corresponsabilidad y la generación de valor público. En ese sentido, la estrategia reconoce al ciudadano no solo como usuario de canales o receptor de información, sino como actor central del desarrollo regional y de la gestión pública.

La Estrategia de Servicio al Ciudadano se articula con el Sistema Integrado de Gestión – SIG, con los procesos institucionales asociados a planeación, gestión documental, comunicaciones, participación ciudadana, transparencia y mejora continua, así como con los instrumentos institucionales que orientan la gestión pública y el desempeño organizacional.

De igual forma, la estrategia toma como referencia operativa el **Protocolo de Servicio al Ciudadano de la RAP-E Región Central**, el cual establece lineamientos para la atención presencial, telefónica, por medios electrónicos y mediante buzón de sugerencias, así como recomendaciones sobre lenguaje, respuesta negativa, trato digno, escucha activa, atención preferencial y comportamiento institucional frente a la ciudadanía. En el protocolo se definen como canales de atención la ventanilla presencial, la atención telefónica, la página web, el correo institucional y el buzón físico de sugerencias, además de pautas específicas para los canales telefónico, correo electrónico y presencial.

Asimismo, la presente estrategia se formula con base en el diagnóstico institucional derivado del autodiagnóstico de servicio al ciudadano, la caracterización de grupos de valor, los resultados de PQRSD, los ejercicios de participación ciudadana, la evaluación de la experiencia ciudadana, los requerimientos de transparencia y acceso a la información, y los criterios de mejora identificados en la matriz de seguimiento aportada para su construcción.

## 1. Objetivos

### 1.1. Objetivo general.

Fortalecer el servicio al ciudadano de la RAP-E Región Central mediante la implementación de una estrategia integral basada en la caracterización de los grupos de valor, la aplicación del Protocolo de Servicio al Ciudadano, la optimización de los canales de atención y la gestión eficiente de las PQRSD, con el fin de mejorar la experiencia del usuario y garantizar un acceso oportuno, incluyente y transparente a los servicios institucionales, en el marco de MIPG y del Sistema Integrado de Gestión – SIG.

### 1.2. Objetivos Específicos

- Mejorar la calidad, oportunidad y consistencia de la atención en los canales institucionales presencial, telefónico, virtual y escrito, mediante la aplicación y estandarización del Protocolo de Servicio al Ciudadano, garantizando trato digno, lenguaje claro, orientación efectiva y cumplimiento de los tiempos de respuesta.
- Fortalecer las competencias del talento humano que participa en el relacionamiento con la ciudadanía, mediante procesos de capacitación, inducción, reinducción y apropiación institucional en temas de servicio al ciudadano, normatividad, gestión de PQRSD, caracterización de grupos de valor, evaluación del servicio, cultura de integridad y mejora continua.
- Optimizar el uso de herramientas tecnológicas, canales digitales y mecanismos de información pública para facilitar el acceso a la oferta institucional, el seguimiento a solicitudes y la actualización permanente del menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” del sitio web institucional.
- Fortalecer la gestión integral de PQRSD, asegurando su adecuada recepción, clasificación, trámite, seguimiento, respuesta y cierre, con criterios de oportunidad, claridad, trazabilidad y control.
- Incorporar progresivamente acciones de lenguaje claro, enfoque diferencial, accesibilidad e inclusión en los distintos escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, conforme a las necesidades identificadas y a la capacidad institucional.
- Implementar mecanismos de evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana que permitan identificar fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y acciones correctivas o preventivas.
- Consolidar una cultura institucional orientada al ciudadano, sustentada en la coordinación interáreas, el uso estratégico de la información, la mejora continua y la articulación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía.

## 2. Alcance

La presente estrategia aplica a todos los servidores públicos, contratistas, dependencias, procesos y canales de atención de la RAP-E Región Central que intervienen directa o indirectamente en el relacionamiento con la ciudadanía y demás grupos de valor.

Comprende las acciones de planeación, operación, seguimiento, evaluación y mejora del servicio prestado a través de los canales de atención institucionales, así como los mecanismos de información, orientación, recepción de solicitudes, gestión de PQRSD, atención preferencial, medición de la experiencia ciudadana y fortalecimiento institucional asociados al servicio al ciudadano.

## 3. Marco de referencia normativo y técnico

Tabla 1 Marco Normativo

Tipo de Norma	Norma / Documento	Descripción / Aplicación en la Estrategia
Constitucional	Constitución Política de Colombia (Art. 2 y 209)	Establece los fines esenciales del Estado y los principios de la función administrativa: eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, que orientan el servicio al ciudadano.
Ley	Ley 1437 de 2011	Regula el procedimiento administrativo y el derecho de petición, base para la atención de solicitudes ciudadanas.
Ley	Ley 1712 de 2014	Define el derecho de acceso a la información pública y los principios de transparencia activa y pasiva.
Ley	Ley 1755 de 2015	Regula el derecho fundamental de petición y los términos de respuesta a la ciudadanía.
Ley	Ley 2052 de 2020	Establece disposiciones para la racionalización de trámites y fortalecimiento de la relación Estado-ciudadano.
Decreto	Decreto 1499 de 2017	Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que incluye la Política de Servicio al Ciudadano.
Resolución	Resolución 1519 de 2020	Define estándares de publicación de información en sitios web institucionales, incluyendo el menú de atención al ciudadano.
Circular	Circular Externa 100-010-2021 (Función Pública)	Establece lineamientos para la implementación de lenguaje claro en la administración pública.
Documento CONPES	CONPES 3649 de 2010	Define la política nacional de servicio al ciudadano, orientando la mejora de la calidad en la atención.
Documento CONPES	CONPES 3785 de 2013	Establece lineamientos para la política de eficiencia administrativa y servicio al ciudadano.
Lineamientos técnicos	DAFP – Política de Servicio al Ciudadano	Orienta la implementación, seguimiento y mejora de la relación Estado-ciudadanía en el marco de MIPG.
Instrumentos internos	Sistema Integrado de Gestión – SIG y Protocolo de Servicio al Ciudadano RAP-E	Define lineamientos operativos, canales, estándares de atención, lenguaje y comportamiento institucional en la RAP-E Región Central.

#### 4. Diagnóstico para la formulación de la estrategia

La formulación de la presente estrategia parte de un ejercicio de análisis institucional sustentado en la información suministrada por la Entidad, particularmente en la matriz de evaluación y planeación del servicio al ciudadano, a partir de la cual se identifican avances, brechas y oportunidades de fortalecimiento.

##### 4.1. Avances identificados

Con base en la información analizada para la vigencia 2025–2026, la RAP-E Región Central presenta avances significativos en la estructuración e implementación de su estrategia de servicio al ciudadano, evidenciando un enfoque organizado, participativo y orientado a la mejora continua.

Ilustración 1 Avances identificados



Fuente: Elaboración propia

En primer lugar, la Entidad formuló, aprobó e integró la estrategia dentro del plan de acción anual, lo que garantiza su articulación con la planeación institucional. Para su construcción, se realizó un autodiagnóstico que permitió conocer el estado actual del servicio y definir prioridades, acciones, objetivos, metas, responsables, cronogramas e indicadores de seguimiento.

Asimismo, se promovieron espacios de participación con las diferentes áreas de la Entidad y con grupos de valor externos, lo que permitió construir una estrategia más pertinente y alineada con las necesidades del territorio y de la ciudadanía.

La formulación de la estrategia se sustentó en información clave, como la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, los resultados de la gestión de PQRSD, los ejercicios de participación ciudadana, los informes de entes de control y los resultados de encuestas de percepción y evaluación del servicio. Esto evidencia un enfoque basado en datos para la toma de decisiones.

De igual forma, se definió un responsable o área líder encargada de coordinar la estrategia, facilitando su implementación, seguimiento y articulación interna. En este marco, se incorporaron acciones relacionadas con la mejora de los canales de atención, el acceso a la información pública, la participación ciudadana, la actualización del sitio web institucional y la evaluación del servicio.

La Entidad también ha avanzado en la incorporación de lenguaje claro, especialmente en comunicaciones, formatos y respuestas tipo, con el propósito de facilitar la comprensión de la información por parte de la ciudadanía.

En cuanto a la participación, se destaca la vinculación de diversos actores como ciudadanía en general, academia, organizaciones sociales, servidores públicos y contratistas, tanto de la RAP-E como de otras entidades, fortaleciendo así el enfoque colaborativo de la estrategia.

Adicionalmente, se han desarrollado acciones para fortalecer las capacidades del talento humano y promover una cultura institucional orientada al servicio. La RAP-E dispone actualmente de canales de atención presencial, telefónico y virtual, que permiten atender las solicitudes de la ciudadanía de manera oportuna.

La Entidad ha identificado fortalezas y debilidades en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, y ha definido acciones de mejora continua para fortalecer el servicio. Aunque no le aplica la obligación de crear una dependencia específica según la Ley 2052 de 2020, cuenta con un liderazgo institucional que coordina y orienta la implementación de la política de servicio al ciudadano.

Lo anterior evidencia que la RAP-E Región Central no solo ha formulado la estrategia, sino que ha avanzado en su implementación efectiva, mediante la ejecución de acciones concretas en materia de atención, gestión de PQRSD, fortalecimiento de canales, participación ciudadana, medición del servicio y mejora continua, consolidando un modelo institucional en desarrollo y madurez progresiva.

#### 4.2. Oportunidades de mejora

El diagnóstico institucional realizado permite identificar oportunidades de mejora que orientan el fortalecimiento de la Estrategia de Servicio al Ciudadano para la vigencia 2025 - 2026, en

coherencia con los lineamientos de MIPG, el Sistema Integrado de Gestión – SIG y las buenas prácticas en relacionamiento con la ciudadanía.

Ilustración 2 Buenas Prácticas del Servicio al Ciudadano



Fuente: Elaboración Propia

En este sentido, se hace necesario avanzar en la asignación expresa de recursos técnicos, humanos y financieros, que permitan garantizar la ejecución efectiva de las acciones definidas en la estrategia.

Así mismo, se requiere fortalecer la implementación del enfoque de lenguaje claro, mediante su incorporación formal en manuales, procesos, procedimientos, protocolos y demás documentos institucionales, asegurando su aplicación transversal en la interacción con la ciudadanía.

Se identifica también la necesidad de consolidar y documentar los protocolos, lineamientos y procedimientos de servicio al ciudadano, de manera que se garantice la estandarización de la atención en todos los canales y dependencias de la Entidad.

En materia de inclusión, es prioritario avanzar en la incorporación del enfoque diferencial poblacional, así como en la implementación de acciones específicas de accesibilidad física, web y comunicativa, que faciliten el acceso efectivo de personas con discapacidad y grupos con necesidades particulares.

De igual forma, se evidencia la oportunidad de fortalecer los mecanismos de relacionamiento territorial, mediante el desarrollo de jornadas itinerantes o estrategias alternativas que acerquen la oferta institucional a los diferentes territorios de la región.

En el componente tecnológico, se requiere mejorar las condiciones técnicas y funcionales del formulario PQRSD del sitio web institucional, garantizando su usabilidad, accesibilidad, trazabilidad y cumplimiento de los lineamientos normativos vigentes.

Adicionalmente, es necesario fortalecer los procesos de formación del talento humano, incorporando de manera más explícita contenidos relacionados con servicio incluyente, accesibilidad, enfoque diferencial y aplicación del Protocolo de Servicio al Ciudadano.

Se proyecta también la implementación progresiva de ajustes razonables en la infraestructura física, tecnológica y comunicativa, orientados a mejorar la experiencia de la ciudadanía en su interacción con la Entidad.

Finalmente, se identifica la importancia de documentar y sistematizar buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía, como insumo para la mejora continua, la gestión del conocimiento y el fortalecimiento institucional.

#### 4.3. Enfoque del diagnóstico

En consecuencia, la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la RAP-E Región Central para la vigencia 2025–2026 se formula bajo un enfoque integral que combina el fortalecimiento de capacidades institucionales existentes con el cierre progresivo de brechas identificadas.

Por una parte, la estrategia se orienta a la **consolidación de capacidades**, capitalizando los avances alcanzados en materia de planeación institucional, gestión de canales de atención, administración de PQRSD, participación ciudadana, medición de la experiencia y liderazgo en la implementación de la política de servicio al ciudadano.

Por otra parte, incorpora un enfoque de **mejora continua y madurez institucional**, mediante el desarrollo de acciones dirigidas al cierre de brechas en aspectos clave como la implementación de lenguaje claro, la accesibilidad e inclusión, el fortalecimiento de los canales digitales y del entorno web, la estandarización y mejora de procesos y la consolidación de una cultura organizacional centrada en el servicio al ciudadano.

Este enfoque permite que la estrategia no solo mantenga y fortalezca los avances existentes, sino que también impulse una evolución progresiva hacia niveles más altos de calidad, eficiencia, transparencia y generación de valor público en la relación con la ciudadanía.

Adicionalmente, la RAP-E Región Central consolida y analiza de manera periódica la información proveniente de la gestión de PQRSD, encuestas de percepción, ejercicios de participación ciudadana, seguimiento a canales de atención y caracterización de grupos de valor, conformando

una base de información institucional que sirve como insumo para la toma de decisiones, la identificación de tendencias, la priorización de acciones y la mejora continua del servicio al ciudadano.

## 5. Caracterización de grupos de valor

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la RAP-E Región Central, para la vigencia 2025–2026, se fundamenta en el reconocimiento y análisis de los grupos de valor y actores relevantes que interactúan con la Entidad, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Política de Servicio al Ciudadano.

*En este sentido, la RAP-E identifica como principales grupos de valor:*

Ilustración 3 Grupos de Valor



Fuente: Elaboración propia

- Ciudadanía en general, en su condición de beneficiaria de la gestión pública regional, interesada en acceder a información, participar en espacios de diálogo y ejercer control social.
- Servidores públicos y contratistas de la RAP-E Región Central, quienes cumplen un rol fundamental en la prestación del servicio y en la implementación de la estrategia.

- Servidores públicos y contratistas de otras entidades, especialmente de los niveles territorial, departamental y nacional, con quienes se articulan proyectos, programas y acciones regionales.
- Academia, como actor clave en la generación de conocimiento, investigación, innovación y fortalecimiento de capacidades territoriales.
- Colectivos y organizaciones de la sociedad civil, vinculados a temas de desarrollo regional, participación, sostenibilidad, productividad y gobernanza.
- Actores territoriales, institucionales y comunitarios, incluyendo entidades territoriales (departamentos y municipios), organizaciones productivas, líderes sociales y actores comunitarios que participan en la implementación de iniciativas regionales.

La caracterización de estos grupos se construye a partir de información proveniente de ejercicios institucionales, tales como la gestión de PQRSD, espacios de participación ciudadana, encuestas de percepción, ejercicios de rendición de cuentas, articulación interinstitucional y análisis de la interacción en los diferentes canales de atención.

A partir de esta caracterización, la estrategia orienta sus acciones considerando:

- Características sociodemográficas y territoriales, propias de la región central (Bogotá, Cundinamarca, Boyacá, Meta, Tolima y Huila), que implican diversidad de contextos, necesidades y capacidades.
- Necesidades y expectativas frente al servicio, especialmente en términos de acceso a información clara, oportuna y confiable; participación efectiva; y respuesta eficiente a solicitudes.
- Modalidades de interacción con la Entidad, que incluyen canales presenciales, telefónicos y virtuales, así como espacios de diálogo, concertación y construcción colectiva.
- Barreras de acceso identificadas, particularmente en materia de lenguaje, accesibilidad, conectividad, conocimiento de la oferta institucional y condiciones diferenciales de la población.

Así mismo, la estrategia reconoce que la relación de la ciudadanía con la RAP-E se desarrolla en diferentes escenarios de relacionamiento, tales como:

- Acceso a información pública, mediante el sitio web, canales de atención y mecanismos de transparencia.
- Acceso a la oferta institucional, incluyendo programas, proyectos e iniciativas regionales.
- Participación ciudadana y diálogo, a través de espacios como audiencias públicas, encuestas, talleres y ejercicios de construcción colectiva.
- Control social y rendición de cuentas, que permiten a la ciudadanía hacer seguimiento a la gestión institucional.
- Colaboración e innovación, mediante alianzas con actores académicos, sociales e institucionales.

En este marco, la Estrategia de Servicio al Ciudadano orienta sus acciones hacia la segmentación, priorización y atención diferenciada de los grupos de valor, con el propósito de

mejorar la experiencia del ciudadano, fortalecer la confianza institucional y generar mayor valor público en la gestión regional.

## 6. Responsable y liderazgo institucional

La implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la RAP-E Región Central para la vigencia 2025–2026 estará bajo la responsabilidad de la dependencia o del líder institucional designado para coordinar la Política de Servicio a la Ciudadanía, en articulación permanente con las áreas de planeación, comunicaciones, gestión documental, tecnologías de la información, gestión de PQRSD, participación ciudadana y demás dependencias que intervienen en el relacionamiento con los grupos de valor.

Este liderazgo se constituye como un **eje transversal de gobernanza institucional**, orientado a consolidar un modelo de servicio centrado en el ciudadano, basado en principios de calidad, transparencia, accesibilidad, inclusión, oportunidad y mejora continua, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Sistema Integrado de Gestión – SIG.

Así mismo, este rol implica la articulación de esfuerzos institucionales para garantizar que la política de servicio al ciudadano no se limite a la atención de solicitudes, sino que se consolide como un componente estratégico que incide en la planeación, la gestión, la comunicación y la toma de decisiones de la Entidad.

Ilustración 4 Lineamientos de Servicio al Ciudadano



Fuente: Elaboración propia

En este marco, el responsable o instancia líder deberá desarrollar, entre otras, las siguientes funciones:

- Coordinar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la estrategia, asegurando su alineación con los instrumentos de planeación institucional, el Plan Estratégico Regional, el Plan de Acción y las políticas de MIPG.
- Articular las acciones con las diferentes dependencias, promoviendo la corresponsabilidad institucional en la prestación del servicio y garantizando la integración de los procesos relacionados con atención, participación, comunicaciones, tecnología y gestión documental.
- Liderar la implementación del Protocolo de Servicio al Ciudadano, asegurando su apropiación por parte de los servidores y contratistas, su aplicación en todos los canales de atención y su actualización periódica conforme a las necesidades institucionales.
- Coordinar la gestión integral de los canales de atención, garantizando su funcionamiento bajo criterios de calidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia institucional, así como su articulación con los sistemas de información y gestión documental.
- Gestionar y hacer seguimiento a las PQRSD, asegurando su adecuada recepción, clasificación, trámite, respuesta y cierre, así como el cumplimiento de los términos legales y la calidad de las respuestas emitidas.
- Liderar la implementación de estrategias de lenguaje claro, comprensible e incluyente, en coordinación con el proceso de comunicaciones, promoviendo la simplificación de la información institucional y la eliminación de barreras de comprensión.
- Diseñar e implementar mecanismos de seguimiento, medición y evaluación de la experiencia ciudadana, a través de indicadores, encuestas de satisfacción, análisis de PQRSD, ejercicios de participación y demás fuentes de información.
- Analizar la información derivada del servicio al ciudadano, identificando tendencias, riesgos, causas recurrentes y oportunidades de mejora, con el fin de orientar la toma de decisiones y la mejora continua.
- Proponer e impulsar acciones de mejora institucional, orientadas al fortalecimiento de la oferta institucional, la optimización de procesos, la mejora de los canales de atención y el fortalecimiento de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.
- Promover el fortalecimiento progresivo de capacidades institucionales, mediante la gestión de recursos y la implementación de mejoras en infraestructura física, herramientas tecnológicas, competencias del talento humano y gestión de la información.
- Articular la estrategia con las instancias de gobernanza institucional, como el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el Sistema Integrado de Gestión y demás espacios de seguimiento y toma de decisiones.
- Coordinar la divulgación interna y externa de la estrategia, asegurando su apropiación institucional y su conocimiento por parte de la ciudadanía y los grupos de valor.
- Garantizar la trazabilidad y documentación de la gestión del servicio al ciudadano, como insumo para auditorías internas y externas, procesos de evaluación (como FURAG) y mejora continua.

En el caso de la RAP-E Región Central, y considerando que no le aplica la obligación prevista en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 relacionada con la creación de una dependencia

específica, se reconoce la existencia de un liderazgo institucional que asume estas funciones, garantizando la coordinación y el fortalecimiento de la Política de Servicio a la Ciudadanía de manera transversal en la Entidad.

## 7. Lineamientos estratégicos

Las líneas estratégicas definen los ejes orientadores que guían la implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la RAP-E Región Central para la vigencia 2025–2026. Estas líneas permiten estructurar las acciones institucionales de manera coherente, articulada y alineada con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Sistema Integrado de Gestión – SIG.

A través de estas líneas, la Entidad busca consolidar un modelo de servicio centrado en la ciudadanía, fortalecer la calidad de la atención, promover la transparencia y avanzar en la mejora continua del relacionamiento con los grupos de valor.

### 7.1. Servicio centrado en la ciudadanía

La RAP-E Región Central orientará su gestión hacia un modelo de servicio centrado en la ciudadanía, basado en la comprensión de necesidades reales, la escucha activa, la orientación clara y efectiva, y la atención respetuosa y oportuna. Este enfoque busca garantizar experiencias de servicio satisfactorias, fortalecer la confianza institucional y generar valor público en la relación con los grupos de valor.

### 7.2. Aplicación del Protocolo de Servicio al Ciudadano

El Protocolo de Servicio al Ciudadano se consolida como el instrumento operativo de referencia para la atención en todos los canales institucionales (presencial, telefónico, virtual y escrito), y deberá ser apropiado y aplicado por servidores públicos y contratistas.

Este protocolo establece lineamientos sobre trato digno, lenguaje respetuoso, escucha activa, atención telefónica y presencial, gestión de correo electrónico, manejo de respuestas negativas, presentación personal y atención preferencial, garantizando la estandarización del servicio y la calidad en la interacción con la ciudadanía.

### 7.3. Lenguaje claro, comprensible e incluyente

La RAP-E fortalecerá la implementación del lenguaje claro como herramienta fundamental para mejorar la comunicación con la ciudadanía, mediante la adecuación de contenidos, formatos, comunicaciones, respuestas tipo y materiales de divulgación.

Este lineamiento busca garantizar que la información institucional sea comprensible, útil, accesible y pertinente, reduciendo barreras de comunicación y facilitando el ejercicio de derechos por parte de los ciudadanos.

#### 7.4. Articulación interinstitucional e interna

La estrategia promoverá la articulación efectiva entre las diferentes dependencias de la Entidad, así como con actores institucionales externos, con el fin de garantizar coherencia en la información, trazabilidad en la gestión de solicitudes y respuestas oportunas e integrales. Esta articulación permitirá fortalecer la gestión transversal del servicio al ciudadano y evitar la fragmentación en la atención.

#### 7.5. Transparencia y acceso a la información

La RAP-E fortalecerá la disponibilidad, calidad y actualización de la información pública a través de su sitio web institucional, especialmente en el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía”. Esto incluye contenidos relacionados con la oferta institucional, canales de atención, PQRSD, Protocolo de Servicio al Ciudadano, Carta de Trato Digno, Estrategia de Servicio y mecanismos de evaluación de la experiencia ciudadana, garantizando el acceso a la información y el cumplimiento de los principios de transparencia.

#### 7.6. Mejora continua basada en evidencia

La estrategia se fundamentará en un enfoque de mejora continua, donde las decisiones institucionales se orienten a partir del análisis de información proveniente de la gestión de PQRSD, encuestas de satisfacción, ejercicios de participación, caracterización de grupos de valor, medición de la experiencia ciudadana y seguimiento a los canales de atención. Este enfoque permitirá identificar oportunidades de mejora, gestionar riesgos y fortalecer la calidad del servicio.

#### 7.7. Inclusión y accesibilidad progresiva

La RAP-E incorporará de manera progresiva acciones orientadas a garantizar la inclusión y accesibilidad en la prestación del servicio, mediante la implementación de medidas que atiendan las necesidades de poblaciones diferenciales y reduzcan barreras de acceso. Estas acciones se desarrollarán conforme a las capacidades institucionales y prioridades definidas, avanzando en accesibilidad física, web y comunicativa, así como en la consolidación de un servicio incluyente y equitativo.

### 8. Canales de atención institucional

La RAP-E Región Central dispone de un conjunto de canales de atención orientados a facilitar el acceso de la ciudadanía a la información, a la oferta institucional y a los mecanismos de interacción con la Entidad, en concordancia con el Protocolo de Servicio al Ciudadano y los principios de oportunidad, accesibilidad, calidad y transparencia.

Estos canales permiten gestionar de manera integral las solicitudes ciudadanas, garantizando orientación efectiva, trazabilidad de la información, respuesta oportuna y una atención coherente en todos los puntos de contacto. Así mismo, su operación se rige por lineamientos institucionales relacionados con horarios de atención, trato digno, lenguaje claro y pautas específicas para cada tipo de canal.

Ilustración 5 Canales de atención RAP-E Región Central



Fuente: Elaboración Propia

En este marco, la RAP-E cuenta con los siguientes canales de atención:

### 8.1. Canal presencial

La atención presencial se realiza a través de la ventanilla de correspondencia y demás espacios habilitados en la Entidad.

Para su fortalecimiento, se garantizará una atención basada en el trato respetuoso, la orientación clara y completa, la identificación visible del personal, la disposición exclusiva durante la atención y el cumplimiento de las pautas de comportamiento institucional definidas en el Protocolo de Servicio al Ciudadano.

Así mismo, se promoverán condiciones que faciliten la accesibilidad y la adecuada experiencia del ciudadano durante su interacción presencial.

### 8.2. Canal telefónico

El canal telefónico constituye un medio directo e inmediato de interacción con la ciudadanía.

A través de este canal, se garantizará una atención amable y respetuosa, la correcta identificación institucional al inicio de la llamada, la disposición efectiva para brindar orientación,

el direccionamiento adecuado de las solicitudes y la trazabilidad de la información suministrada, conforme a los lineamientos establecidos en el Protocolo.

### 8.3. Canal virtual

El canal virtual comprende la página web institucional, el correo electrónico y los demás medios electrónicos dispuestos por la Entidad para la atención a la ciudadanía.

En este canal se priorizará la actualización permanente de la información, la accesibilidad a contenidos y servicios, la disponibilidad de mecanismos de interacción como el formulario PQRSD y la respuesta oportuna a las solicitudes recibidas.

Adicionalmente, se fortalecerá el uso de herramientas digitales que faciliten la autogestión, el acceso a la información pública y la interacción con los grupos de valor.

### 8.4. Buzón de sugerencias

El buzón físico de sugerencias se mantendrá como un mecanismo complementario para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

La Entidad garantizará su revisión periódica, el adecuado registro de las solicitudes y su trámite conforme a los procedimientos establecidos, asegurando la trazabilidad y respuesta dentro de los términos definidos.

## 9. Gestión de PQRSD

La gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD constituye un componente central de la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la RAP-E Región Central, en tanto permite canalizar las necesidades, inquietudes y expectativas de la ciudadanía, así como generar información clave para la mejora continua del servicio.

En este sentido, la gestión de PQRSD se desarrollará bajo criterios de oportunidad, trazabilidad, calidad, claridad en la respuesta, seguimiento y enfoque de mejora, en cumplimiento de la normatividad vigente y los lineamientos institucionales definidos en el Sistema Integrado de Gestión – SIG y el Protocolo de Servicio al Ciudadano.

Para tal efecto, la RAP-E garantizará:

- La recepción de solicitudes a través de los canales habilitados (presencial, telefónico, virtual y buzón), facilitando el acceso de la ciudadanía a los mecanismos de atención.
- El registro adecuado y completo de la información, asegurando la trazabilidad de cada solicitud desde su ingreso hasta su cierre.
- La clasificación, análisis y direccionamiento oportuno, de acuerdo con la naturaleza de la solicitud y la competencia de las dependencias responsables.
- El seguimiento permanente al trámite de las solicitudes, con el fin de garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la calidad en la gestión.

- La emisión de respuestas claras, completas, de fondo y en términos legales, utilizando lenguaje comprensible y acorde con los lineamientos de lenguaje claro.
- El cierre adecuado de las solicitudes, incluyendo la verificación del cumplimiento de la respuesta y su registro en los sistemas de información.
- El análisis periódico de la información de PQRSD, con el propósito de identificar causas recurrentes, tendencias, riesgos y oportunidades de mejora en la prestación del servicio.
- El uso de la información como insumo para la toma de decisiones, orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional, la optimización de procesos y la mejora de la experiencia ciudadana.

Ilustración 6 Ilustración 7 Gestión de PQRSD



Fuente: Elaboración Propia

Adicionalmente, la Entidad impulsará el fortalecimiento del formulario de PQRSD del sitio web institucional, orientado a mejorar su funcionalidad, usabilidad y accesibilidad, incorporando mecanismos de confirmación de recibido, seguimiento en línea de las solicitudes y condiciones técnicas que faciliten su uso por parte de la ciudadanía.

## 10. Acciones estratégicas

Las acciones estratégicas de la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la RAP-E Región Central para la vigencia 2025–2026 se orientan al fortalecimiento progresivo de las capacidades institucionales, la mejora de la experiencia ciudadana y la consolidación de un modelo de atención centrado en la ciudadanía, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Sistema Integrado de Gestión – SIG.

Estas acciones se estructuran en los siguientes componentes:

### 10.1. Planeación y fortalecimiento institucional

- Mantener la Estrategia de Servicio al Ciudadano integrada al Plan de Acción Anual, asegurando su articulación con la planeación institucional.

- Actualizar periódicamente el diagnóstico de servicio al ciudadano, incorporando información de PQRSD, participación, medición de experiencia y caracterización de grupos de valor.
- Revisar y ajustar metas, responsables, cronogramas e indicadores, en función de los resultados obtenidos y las necesidades identificadas.
- Consolidar el liderazgo institucional de la política, fortaleciendo la articulación entre dependencias y la gobernanza del servicio al ciudadano.

Las acciones definidas en la Estrategia de Servicio al Ciudadano se encuentran incorporadas en el Plan de Acción Institucional, mediante actividades específicas que cuentan con metas, responsables, cronogramas e indicadores, garantizando su seguimiento, trazabilidad y articulación con la planeación institucional.

#### 10.2. Protocolo y estandarización del servicio

- Socializar y promover la apropiación del Protocolo de Servicio al Ciudadano en todos los niveles de la Entidad.
- Incorporar sus lineamientos en la operación de los canales de atención y en la gestión de PQRSD, garantizando coherencia en la atención.
- Actualizar y estandarizar procedimientos, lineamientos y respuestas tipo, con base en el protocolo y en los principios de calidad del servicio.

#### 10.3. Lenguaje claro

- Diseñar, ajustar e implementar formatos, plantillas y respuestas tipo en lenguaje claro, comprensible e incluyente.
- Incorporar criterios de lenguaje claro en la estrategia de comunicaciones institucionales.
- Revisar y simplificar contenidos de la oferta institucional y del sitio web, facilitando su comprensión por parte de la ciudadanía.

#### 10.4. Talento humano y cultura de servicio

- Incluir en los procesos de capacitación, inducción y reinducción contenidos relacionados con normatividad de servicio al ciudadano, caracterización de grupos de valor, evaluación del servicio, gestión de PQRSD y cultura de integridad.
- Fortalecer progresivamente contenidos asociados a protocolos de servicio, accesibilidad, servicio incluyente y enfoque diferencial.
- Promover el reconocimiento e incentivos a buenas prácticas de servicio, como mecanismo para fortalecer la cultura organizacional orientada al ciudadano.

#### 10.5. Canales y entorno digital

- Fortalecer la actualización, organización y visibilidad del menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” del sitio web institucional.
- Garantizar la publicación y fácil acceso a contenidos como el Protocolo de Servicio, Carta de Trato Digno, Estrategia de Servicio, canales de atención y mecanismos de medición.
- Mejorar las funcionalidades del formulario PQRSD, orientado a optimizar su usabilidad, accesibilidad y trazabilidad.

- Promover el uso de herramientas digitales que faciliten la consulta autónoma de información por parte de la ciudadanía.

#### 10.6. Participación y relacionamiento

- Mantener y fortalecer espacios participativos que permitan retroalimentar la estrategia y recoger insumos de la ciudadanía.
- Vincular activamente a los grupos de valor externos en la construcción, priorización y evaluación de las acciones de servicio.
- Fortalecer las acciones de relacionamiento territorial y, cuando aplique, implementar jornadas alternativas o itinerantes que acerquen la oferta institucional a los territorios.

#### 10.7. Inclusión y accesibilidad

- Identificar y analizar barreras de acceso al servicio en los diferentes canales de atención.
- Incorporar progresivamente acciones de accesibilidad web, comunicativa y física, conforme a las capacidades institucionales.
- Fortalecer la atención preferencial y el enfoque diferencial en la prestación del servicio.
- Evaluar la necesidad de implementar ayudas técnicas, ajustes razonables o alianzas institucionales que faciliten la inclusión.

#### 10.8. Evaluación y mejora

- Implementar mecanismos de medición de la satisfacción y experiencia ciudadana en los diferentes escenarios de relacionamiento.
- Analizar de manera periódica las fortalezas y debilidades del servicio, a partir de datos de PQRSD, encuestas, participación y seguimiento a canales.
- Definir e implementar acciones de mejora continua orientadas a optimizar la calidad del servicio.
- Documentar progresivamente buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía, como insumo para la gestión del conocimiento y el fortalecimiento institucional.

### 11. Uso del Protocolo de Servicio al Ciudadano en la implementación de la estrategia

El Protocolo de Servicio al Ciudadano de la RAP-E Región Central se consolida como un instrumento estratégico y operativo para la implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano en la vigencia 2025–2026, en tanto establece los lineamientos, estándares de comportamiento y criterios de calidad que orientan la interacción de la Entidad con la ciudadanía en los diferentes escenarios de relacionamiento.

En este marco, el protocolo se integra como un componente esencial para la estandarización del servicio, la mejora de la experiencia ciudadana y el fortalecimiento de la gestión institucional basada en información y evidencia, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Sistema Integrado de Gestión – SIG.

El Protocolo de Servicio al Ciudadano será aplicado como herramienta de referencia obligatoria en todos los canales de atención (presencial, telefónico, virtual y escrito), así como en la gestión de PQRSD, y será incorporado en los procesos de formación, seguimiento, evaluación y mejora continua del servicio.

Ilustración 8 Protocolo servicio al ciudadano



Fuente: RAP-E Región central

Su implementación permitirá:

- Estandarizar el trato al ciudadano, garantizando una atención respetuosa, coherente y alineada con los principios de integridad, transparencia y orientación al servicio.
- Orientar el comportamiento institucional en cada canal de atención, asegurando la aplicación homogénea de lineamientos en todos los puntos de contacto con la ciudadanía.
- Mejorar la calidad, oportunidad y pertinencia de las respuestas, en cumplimiento de los términos legales y de los principios de claridad y completitud.
- Incorporar el uso de lenguaje claro, comprensible e incluyente, como elemento transversal en la interacción con los grupos de valor.
- Garantizar la atención preferencial y el enfoque diferencial, de acuerdo con las necesidades de las poblaciones y grupos de valor.
- Fortalecer la trazabilidad, consistencia y control del servicio, mediante la aplicación de criterios comunes en la gestión de solicitudes y en la interacción institucional.

Adicionalmente, el protocolo establece orientaciones específicas sobre la atención en los diferentes canales, la interacción verbal y no verbal, la gestión de respuestas negativas, el manejo del correo electrónico y la atención presencial y telefónica, lo que contribuye a reducir la variabilidad en la atención y a mejorar la experiencia ciudadana.

Desde el enfoque institucional, la implementación del protocolo se articula con:

- El fortalecimiento de capacidades del talento humano, mediante su incorporación en los procesos de capacitación, inducción y reinducción.
- La gestión del conocimiento institucional, a través de su integración en manuales, procedimientos, formatos y respuestas tipo.
- La evaluación del servicio y la experiencia ciudadana, utilizándolo como referente para valorar la calidad de la atención.
- La mejora continua del servicio, a partir del análisis de PQRSD, encuestas de satisfacción y demás fuentes de información.
- La articulación institucional, garantizando su aplicación transversal en todas las dependencias que interactúan con la ciudadanía.

En este sentido, la RAP-E promoverá la apropiación institucional del protocolo como una acción estratégica prioritaria, mediante su socialización permanente, incorporación en los procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIG y seguimiento a su cumplimiento.

Así mismo, se establecerán mecanismos de verificación que permitan evidenciar su aplicación, tales como el seguimiento a la gestión de PQRSD, la revisión de respuestas emitidas, la evaluación de los canales de atención y la medición de la percepción ciudadana.

En consecuencia, el Protocolo de Servicio al Ciudadano no solo orienta la operación del servicio, sino que se constituye en una herramienta clave para fortalecer la calidad, coherencia y transparencia del relacionamiento con la ciudadanía, promoviendo una cultura institucional centrada en el servicio y en la generación de valor público.

## 12. Seguimiento, evaluación y mejora continua

Ilustración 9 12. Seguimiento, evaluación y mejora continua



Fuente: elaboración Propia

El seguimiento, evaluación y mejora continua de la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la RAP-E Región Central para la vigencia 2025–2026 se desarrollará bajo un enfoque sistemático, integral y basado en evidencia, que permita verificar el cumplimiento de las acciones definidas, medir los resultados obtenidos y orientar la toma de decisiones para el fortalecimiento del servicio y del relacionamiento con la ciudadanía.

Este proceso se articula con el Sistema Integrado de Gestión – SIG, los instrumentos de planeación institucional y los mecanismos de control interno, garantizando la trazabilidad de la información, la gestión de riesgos y la mejora continua de los procesos asociados al servicio al ciudadano.

El seguimiento de la estrategia se realizará mediante:

- Indicadores de cumplimiento de actividades y resultados, que permitan evaluar el avance en la ejecución de las acciones estratégicas, el logro de metas y el impacto en la prestación del servicio.
- Seguimiento a la gestión de PQRSD, incluyendo tiempos de respuesta, calidad de las respuestas, cumplimiento de términos legales, tipologías de solicitudes y análisis de causas recurrentes.

- Evaluación del funcionamiento de los canales de atención, considerando aspectos como oportunidad, accesibilidad, disponibilidad, calidad de la interacción y nivel de satisfacción de los usuarios.
- Monitoreo permanente del menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” del sitio web institucional, verificando la actualización, disponibilidad, calidad y pertinencia de la información publicada, así como el acceso a los mecanismos de interacción.
- Aplicación de encuestas de percepción y medición de la experiencia ciudadana, que permitan conocer el nivel de satisfacción, identificar necesidades, expectativas y oportunidades de mejora.
- Elaboración y análisis de informes de seguimiento interno, generados por las dependencias responsables, que consoliden información sobre la gestión del servicio al ciudadano y su evolución en el tiempo.
- Análisis integral de la información recopilada, orientado a identificar tendencias, riesgos, brechas, oportunidades de mejora y factores críticos que afecten la calidad del servicio.
- Identificación, formulación, implementación y seguimiento de acciones de mejora, orientadas al cierre de brechas, la optimización de procesos y el fortalecimiento de la experiencia ciudadana.

Adicionalmente, la estrategia incorporará mecanismos de control y verificación, tales como revisiones periódicas de la aplicación del Protocolo de Servicio al Ciudadano, seguimiento a la calidad de las respuestas emitidas, evaluación de la coherencia institucional en los diferentes canales y ejercicios de auditoría interna, que permitan validar el cumplimiento de los lineamientos establecidos.

Así mismo, se promoverá la gestión del conocimiento institucional, mediante la documentación de resultados, lecciones aprendidas y buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía, con el fin de fortalecer la memoria institucional y facilitar la toma de decisiones.

La evaluación de la estrategia se realizará de manera periódica, permitiendo:

- Establecer el nivel de avance en la implementación de las acciones estratégicas.
- Identificar fortalezas, debilidades y factores críticos en la prestación del servicio.
- Definir prioridades de intervención y ajuste para la siguiente vigencia.
- Retroalimentar los procesos de planeación institucional y mejora continua.

En este sentido, los resultados del seguimiento y evaluación serán insumo fundamental para la actualización de la estrategia, la redefinición de metas, la optimización de recursos y el fortalecimiento de la gestión institucional.

De esta manera, la RAP-E Región Central consolida un modelo de gestión del servicio al ciudadano orientado a la mejora continua, la toma de decisiones basada en información y la generación de valor público, avanzando progresivamente hacia mayores niveles de calidad, eficiencia, transparencia e innovación en la relación con la ciudadanía.

La estrategia incorpora la identificación y gestión de riesgos asociados al servicio al ciudadano, particularmente en aspectos como la oportunidad en la atención, la calidad de las respuestas, el funcionamiento de los canales, la disponibilidad de la información y la satisfacción ciudadana.

Para tal efecto, se articulará con la matriz de riesgos institucional, permitiendo identificar, analizar y tratar los riesgos que puedan afectar la prestación del servicio, así como definir acciones preventivas y de mitigación que garanticen la continuidad y calidad de este.

### 13. Resultados esperados

Con la implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano para la vigencia 2025–2026, la RAP-E Región Central espera consolidar un modelo de servicio más articulado, estandarizado, medible y orientado a resultados, que permita fortalecer la relación con la ciudadanía y generar mayor valor público.

Este modelo se orienta a mejorar la calidad de la atención, optimizar la gestión institucional, fortalecer la confianza ciudadana y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia, participación, eficiencia y calidad en la gestión pública, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Sistema Integrado de Gestión – SIG.

En este marco, se proyectan los siguientes resultados:

- **Incremento en el nivel de satisfacción ciudadana frente a la atención recibida**  
Se proyecta un aumento progresivo en los niveles de satisfacción de los usuarios, medido a través de encuestas de percepción aplicadas en los diferentes canales de atención, reflejando mejoras en aspectos como trato recibido, claridad de la información, oportunidad de la respuesta y experiencia general del servicio.
- **Reducción en los tiempos de respuesta a las PQRSD**  
Se espera una disminución en los tiempos promedio de respuesta, garantizando el cumplimiento de los términos legales establecidos y optimizando los procesos internos de gestión, mediante la articulación interdependencias y el uso eficiente de herramientas tecnológicas.
- **Aumento en el uso de canales digitales y mecanismos de autogestión**  
Se proyecta un incremento en la utilización de los canales virtuales (sitio web, correo electrónico, formularios PQRSD), facilitando el acceso a la información, la radicación de solicitudes y el seguimiento en línea, promoviendo la autogestión por parte de la ciudadanía.
- **Mejora en la calidad, claridad y pertinencia de las respuestas emitidas**  
Se fortalecerá la calidad de las respuestas institucionales, asegurando que sean completas, de fondo, coherentes y en lenguaje claro, lo que permitirá reducir reprocesos, solicitudes reiteradas y niveles de insatisfacción.

- Fortalecimiento de la participación ciudadana en los espacios institucionales**  
 Se espera un mayor nivel de participación de los grupos de valor en espacios como audiencias públicas, encuestas, talleres y ejercicios de construcción colectiva, promoviendo la incidencia ciudadana en la gestión institucional.
- Disminución de quejas recurrentes asociadas a fallas en el servicio**  
 Se proyecta una reducción en la recurrencia de quejas relacionadas con aspectos críticos del servicio, mediante el análisis de causas, la implementación de acciones de mejora y el seguimiento continuo a la gestión de PQRSD.
- Incremento en la accesibilidad y cobertura de los canales de atención**  
 Se espera mejorar las condiciones de acceso a los canales institucionales, mediante la incorporación de criterios de accesibilidad, la eliminación de barreras de comunicación y el fortalecimiento de la cobertura en los territorios de la región central.

Tabla 2 Resultados esperados

Eje de resultado	Resultado esperado	Indicador de referencia	Impacto institucional
Articulación institucional	Integración efectiva de áreas y procesos en la atención al ciudadano	% de acciones articuladas entre dependencias	Mayor coherencia y eficiencia en la atención
Calidad del servicio	Respuestas oportunas, claras y completas	% de PQRSD respondidas en término y con calidad	Mejora en la satisfacción ciudadana
Experiencia ciudadana	Atención más cercana, accesible e incluyente	Nivel de satisfacción ciudadana	Fortalecimiento del relacionamiento
Transparencia	Mayor acceso a información pública actualizada	% de actualización del menú web	Confianza y control social
Gestión basada en datos	Uso de información para toma de decisiones	Informes periódicos de análisis	Mejora continua del servicio
Inclusión y accesibilidad	Reducción de barreras de acceso	Nº de acciones implementadas en accesibilidad	Atención más equitativa
Cultura de servicio	Fortalecimiento de competencias del talento humano	Nº de capacitaciones y acciones implementadas	Mayor apropiación institucional
Mejora continua	Implementación de acciones de mejora	% de acciones de mejora ejecutadas	Evolución del servicio institucional

Fuente: Elaboración propia

En consecuencia, la Estrategia de Servicio al Ciudadano se constituye en un instrumento clave para fortalecer la gestión institucional de la RAP-E Región Central, promoviendo una

administración más cercana, transparente, eficiente y orientada a las necesidades de la ciudadanía, y consolidando un modelo de relacionamiento basado en la confianza, la calidad del servicio y la generación de valor público.

#### 14. Matriz de indicadores

La RAP-E Región Central establece la siguiente matriz de indicadores para el seguimiento y evaluación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano para la vigencia 2025–2026, la cual permite medir el cumplimiento de las acciones, los resultados obtenidos y el impacto en la prestación del servicio.

Tabla 3 Matriz de Indicadores

Indicador	Qué mide	Resultado esperado 2026	Frecuencia	Responsable
% de PQRSD respondidas en término	Si las solicitudes se responden a tiempo	Que casi todas las solicitudes se respondan dentro del tiempo establecido (95% o más)	Mensual	Área SAC
Nivel de satisfacción ciudadana	Qué tan satisfechos están los ciudadanos	Que la mayoría de los ciudadanos califique positivamente el servicio (90% o más)	Semestral	Planeación
% de actualización del menú web	Si la información está actualizada	Que la información esté actualizada y disponible para consulta (90% o más)	Trimestral	Comunicaciones
Nº de capacitaciones en servicio	Formación del personal	Realizar al menos 4 capacitaciones en servicio al ciudadano	Anual	Talento Humano
% de acciones de mejora ejecutadas	Cumplimiento de mejoras	Ejecutar la mayoría de las acciones de mejora definidas (85% o más)	Trimestral	SIG
Nº de acciones en accesibilidad	Avances en inclusión	Implementar al menos 3 acciones para mejorar el acceso al servicio	Anual	Planeación
% de canales funcionando adecuadamente	Funcionamiento de los canales	Que todos los canales funcionen correctamente (100%)	Trimestral	TIC / SAC

Fuente: Elaboración propia

El seguimiento de la estrategia contará con fuentes de verificación que garanticen la trazabilidad de la información, tales como informes de gestión, reportes de PQRSD, actas de seguimiento, resultados de encuestas de satisfacción, registros en sistemas de información y demás

evidencias documentales, las cuales servirán como soporte para procesos de evaluación institucional, auditorías y medición a través del FURAG.

## 15. Estado de implementación de la estrategia

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la RAP-E Región Central presenta un nivel de implementación progresivo, estructurado y medible, en coherencia con el Plan de Acción Institucional, el Sistema Integrado de Gestión – SIG y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Para la vigencia 2025–2026, la Entidad evidencia un nivel de avance estimado del 75%, correspondiente a la ejecución de acciones estratégicas priorizadas, el fortalecimiento de capacidades institucionales y la operación efectiva de los componentes del servicio al ciudadano. Este nivel de implementación se sustenta en los siguientes avances:

- Operación continua y articulada de los canales de atención institucional (presencial, telefónico, virtual y buzón de sugerencias), garantizando el acceso efectivo de la ciudadanía.
- Gestión integral de PQRSD bajo criterios de trazabilidad, oportunidad, calidad y cumplimiento de términos legales.
- Aplicación del Protocolo de Servicio al Ciudadano como instrumento operativo en los diferentes escenarios de atención.
- Fortalecimiento de competencias del talento humano mediante procesos de capacitación, inducción, reinducción y apropiación institucional.
- Implementación de mecanismos de seguimiento, medición y evaluación del servicio, basados en indicadores, análisis de información y retroalimentación de los grupos de valor.

Nivel de implementación de la estrategia

Componente	Nivel de avance	Estado
Canales de atención	85%	● Alto
Gestión de PQRSD	80%	● Alto
Protocolo de servicio	75%	● Medio-Alto
Talento humano y cultura de servicio	70%	● Medio
Seguimiento y evaluación	65%	● Medio

## Promedio general de implementación: 75% – Nivel Alto

El seguimiento al nivel de implementación se realizará de manera periódica a través de indicadores de cumplimiento y resultado, permitiendo verificar el avance de la estrategia, identificar desviaciones, gestionar riesgos y adoptar acciones correctivas y de mejora continua.

Así mismo, la Entidad garantizará la trazabilidad de la implementación mediante el registro y análisis de evidencias, tales como informes de gestión, reportes de PQRSD, resultados de encuestas de satisfacción, actas de seguimiento y demás fuentes de información institucional.

Este enfoque permite consolidar un modelo de gestión basado en evidencia, orientado a resultados y alineado con los criterios de evaluación del FURAG, fortaleciendo la calidad del servicio y la generación de valor público.

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORÓ
01	27/12/2025	Versión Inicial	Profesional Especializado Servicio Al Ciudadano