OBJETIVO: Establecer las acciones, lineamientos y mecanismos orientados a fortalecer la prestación del servicio al ciudadano en la Alcaldía Municipal de Palermo, garantizando una atención oportuna, accesible, incluyente y articulada con la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, promoviendo la mejora continua, la participación ciudadana y la generación de valor público.

ALCANCE: La Estrategia de Servicio al Ciudadano aplica a todas las dependencias, servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal de Palermo que interactúan directa o indirectamente con la ciudadanía, a través de canales presenciales, virtuales y telefónicos.

PLAN DE ACCIÓN							INFORME DE CUMPLIMIENTO (semestral)				
Subcompoente	**No.**	**Descripción de la actividad**	**Meta o Producto**	**Indicador de cumplimiento / Resultado esperado**	**Fecha Programada (Fecha final)**	**Dependencia Responsable**	**Funcionario / Contratista responsable**	**Fecha de cumplimiento**	**Detalle de Ejecución**	**Link de Evidencias (fotos, actas, registros)**	**% Cumplimiento**
1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	1.1.	Realizar autodiagnóstico para conocer el estado de implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta los resultados del FURAG.	1	Autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano	30-ene-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Asesor MIPG				
	1.2.	Formular la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2026.	1	Documento técnico estructurado conforme a los lineamientos del DAFP.	30-ene-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Asesor MIPG				
	1.3.	Socializar la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.	1	Acta del Comité donde conste la aprobación de la estrategia.	30-ene-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Asesor MIPG				
	1.4.	Publicar la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía en la página web institucional.	1	Documento disponible en el portal institucional en sección visible y de fácil acceso.	28-feb-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Asesor MIPG				
2. Talento Humano	2.1.	Capacitar a funcionarios y contratistas en la gestión de PQRSD, abordando términos legales de respuesta, responsabilidades disciplinarias, lineamientos de redacción y cierre adecuado de radicados.	1	Registros de asistencia y material de capacitación.	31-may-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Jurídico				
	2.2.	Capacitar a funcionarios y contratistas de la entidad sobre los lineamientos de la atención a la ciudadanía.	1	Registros de asistencia y material de capacitación.	30-jun-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Asesor MIPG				
	2.3.	Capacitar en lenguaje claro, garantizando su abordaje en las jornadas de inducción y reinducción y/o capacitaciones a funcionarios y contratistas de la entidad.	1	Registros de asistencia y material de capacitación.	30-abr-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Asesor MIPG				
	2.4.	Incluir la capacitación obligatoria sobre el Código de Integridad en los procesos de inducción y reinducción para servidores públicos y contratistas, en cualquier modalidad contractual.	1	Registros de asistencia y material de capacitación.	15-dic-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable de Talento Humano				

OBJETIVO: Establecer las acciones, lineamientos y mecanismos orientados a fortalecer la prestación del servicio al ciudadano en la Alcaldía Municipal de Palermo, garantizando una atención oportuna, accesible, incluyente y articulada con la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, promoviendo la mejora continua, la participación ciudadana y la generación de valor público.

ALCANCE: La Estrategia de Servicio al Ciudadano aplica a todas las dependencias, servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal de Palermo que interactúan directa o indirectamente con la ciudadanía, a través de canales presenciales, virtuales y telefónicos.

PLAN DE ACCIÓN							INFORME DE CUMPLIMIENTO (semestral)				
Subcompoente	**No.**	**Descripción de la actividad**	**Meta o Producto**	**Indicador de cumplimiento / Resultado esperado**	**Fecha Programada (Fecha final)**	**Dependencia Responsable**	**Funcionario / Contratista responsable**	**Fecha de cumplimiento**	**Detalle de Ejecución**	**Link de Evidencias (fotos, actas, registros)**	**% Cumplimiento**
idóneo y suficiente	2.5.	Realizar ejercicios de sensibilización y pedagogía que faciliten la apropiación del Código de Integridad por parte de servidores públicos y contratistas.	2	Registros de asistencia, material pedagógico y evidencias de socialización del Código de Integridad.	30-jun-2026 15-dic-2026	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable de Talento Humano				
	2.6.	Formular y aprobar un lineamiento o estrategia institucional para el reconocimiento de los funcionarios o contratista que interactúan con la ciudadanía, con el fin de fortalecer la cultura de servicio.	1	Documento aprobado mediante Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño o acto administrativo interno.	30-abr-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable de Talento Humano				
	2.7.	Otorgar reconocimiento institucional a funcionarios o contratista que se destaquen en la atención y servicio a la ciudadanía.	2	Evidencia documental del reconocimiento (acta, resolución, publicación interna o constancia en la ejecución del Plan de Incentivos Institucionales).	30-jun-2026 15-dic-2026	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable de Talento Humano				
	3.1.	Establecer y formalizar los lineamientos para la operación de los canales institucionales de denuncia, de conformidad con la metodología definida por la Secretaría de Transparencia y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.	1	Documento de lineamientos de los canales institucionales de denuncia aprobado.	30-mar-26	Secretaría de Planeación e Infraestructura	Asesor MIPG				
	3.2.	Definir y adoptar los canales institucionales de denuncia de la Entidad, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 2195 de 2022 y demás disposiciones normativas vigentes.	1	Documento o acto administrativo mediante el cual se definen y adoptan los canales institucionales de denuncia aprobado.	30-abr-26	Secretaría de Planeación e Infraestructura	Asesor MIPG				

OBJETIVO: Establecer las acciones, lineamientos y mecanismos orientados a fortalecer la prestación del servicio al ciudadano en la Alcaldía Municipal de Palermo, garantizando una atención oportuna, accesible, incluyente y articulada con la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, promoviendo la mejora continua, la participación ciudadana y la generación de valor público.

ALCANCE: La Estrategia de Servicio al Ciudadano aplica a todas las dependencias, servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal de Palermo que interactúan directa o indirectamente con la ciudadanía, a través de canales presenciales, virtuales y telefónicos.

PLAN DE ACCIÓN							INFORME DE CUMPLIMIENTO (semestral)				
Subcompoente	**No.**	**Descripción de la actividad**	**Meta o Producto**	**Indicador de cumplimiento / Resultado esperado**	**Fecha Programada (Fecha final)**	**Dependencia Responsable**	**Funcionario / Contratista responsable**	**Fecha de cumplimiento**	**Detalle de Ejecución**	**Link de Evidencias (fotos, actas, registros)**	**% Cumplimiento**
	3.3.	Recibir, registrar y asignar oportunamente las denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción a través de la Ventanilla Única de la Entidad, garantizando su trazabilidad y atención dentro de los términos establecidos.	100%	Informe consolidado de denuncias recibidas, registradas, asignadas y atendidas oportunamente.	30-jun-2026 15-dic-2026	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable Ventanilla Única				
	3.4.	Difundir los canales institucionales de denuncia a los grupos de valor e interés, a través de los medios y canales de comunicación definidos por la Entidad, con el fin de garantizar su conocimiento y uso.	1	Evidencias de difusión (web institucional, carteleras, piezas comunicativas y redes institucionales).	31-may-26	Secretaría de Planeación e Infraestructura	Asesor MIPG				
	3.5.	Diseñar un instrumento para mejorar la calidad, actualización y veracidad de la información publicada por la Entidad, garantizando que el contenido sea claro, accesible y útil para los ciudadanos.	1	Instrumento de gestión y control de la información publicada aprobado.	30-sept-26	Secretaría de Planeación e Infraestructura	Asesor MIPG				
	3.6.	Verificar la aplicación del instrumento de gestión y control de la información publicada por la Entidad, con el fin de evaluar la calidad, actualización, veracidad y accesibilidad de la información disponible para la ciudadanía.	1	Informe de verificación de la información publicada.	15-dic-26	Oficina de Control Interno	Jefe de Control Interno				
	3.7.	Diseñar un instrumento para garantizar el cumplimiento del principio de transparencia en lo relacionado con la transparencia pasiva, mediante la adecuada atención de las solicitudes de acceso a la información pública, en el marco del sistema de PQRSD, de conformidad con la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1081 de 2015 y la ley 1755 de 2015 asegurando la gratuidad, el contenido y la oportunidad en la respuesta.	1	Instrumento de transparencia pasiva aprobado.	31-may-26	Secretaría de Planeación e Infraestructura	Asesor MIPG				

OBJETIVO: Establecer las acciones, lineamientos y mecanismos orientados a fortalecer la prestación del servicio al ciudadano en la Alcaldía Municipal de Palermo, garantizando una atención oportuna, accesible, incluyente y articulada con la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, promoviendo la mejora continua, la participación ciudadana y la generación de valor público.

ALCANCE: La Estrategia de Servicio al Ciudadano aplica a todas las dependencias, servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal de Palermo que interactúan directa o indirectamente con la ciudadanía, a través de canales presenciales, virtuales y telefónicos.

PLAN DE ACCIÓN							INFORME DE CUMPLIMIENTO (semestral)				
Subcompoente	**No.**	**Descripción de la actividad**	**Meta o Producto**	**Indicador de cumplimiento / Resultado esperado**	**Fecha Programada (Fecha final)**	**Dependencia Responsable**	**Funcionario / Contratista responsable**	**Fecha de cumplimiento**	**Detalle de Ejecución**	**Link de Evidencias (fotos, actas, registros)**	**% Cumplimiento**
	3.8.	Recibir, registrar, delegar y responder oportunamente las solicitudes de acceso a la información pública y demás PQRSD presentadas por los ciudadanos, garantizando la trazabilidad y el cumplimiento de los términos legales.	100%	Registro del sistema PQRSD, con identificación de solicitudes de acceso a la información pública.	31-dic-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria / Demás dependencias resonsables	Responsable Ventanilla Única / Jefes de Despacho				
	3.9.	Elaborar trimestralmente un informe de gestión del sistema PQRSD, que incluya el análisis específico de las solicitudes de acceso a la información pública, su oportunidad de respuesta y estado de trámite.	4	Informes trimestrales de PQRSD con apartado específico de acceso a la información pública, publicados en la página web institucional.	30-mar-2026 30-jun-2026 30-sep-2026 31-dic-2026	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable de Atención al Ciudadano / Responsable TIC				
	3.10.	Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales, la gratuidad y la calidad de las respuestas otorgadas a las solicitudes de acceso a la información pública, así como al desempeño del sistema de PQRSD.	2	Informes de seguimiento a la gestión de solicitudes de acceso a la información pública y al sistema PQRSD publicados en la página web institucional.	30-jun-2026 31-dic-2026	Oficina de Control Interno	Jefe de Control Interno				
	3.11.	Actualizar y aprobar el Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD de la ciudadanía, para su adopción institucional.	1	Procedimiento revisado, actualizado y aprobado mediante Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	30-jun-26	Secretaría de Planeación e Infraestructura	Asesor MIPG				
	3.12.	Actualizar y aprobar la Carta de Trato Digno al Ciudadano para su adopción y publicación institucional.	1	Documento actualizado, aprobado en Comité Institucional de Gestión y Desempeño y publicado en la página web institucional.	30-jun-26	Secretaría de Planeación e Infraestructura	Asesor MIPG				

OBJETIVO: Establecer las acciones, lineamientos y mecanismos orientados a fortalecer la prestación del servicio al ciudadano en la Alcaldía Municipal de Palermo, garantizando una atención oportuna, accesible, incluyente y articulada con la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, promoviendo la mejora continua, la participación ciudadana y la generación de valor público.

ALCANCE: La Estrategia de Servicio al Ciudadano aplica a todas las dependencias, servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal de Palermo que interactúan directa o indirectamente con la ciudadanía, a través de canales presenciales, virtuales y telefónicos.

PLAN DE ACCIÓN							INFORME DE CUMPLIMIENTO (semestral)				
Subcompoente	**No.**	**Descripción de la actividad**	**Meta o Producto**	**Indicador de cumplimiento / Resultado esperado**	**Fecha Programada (Fecha final)**	**Dependencia Responsable**	**Funcionario / Contratista responsable**	**Fecha de cumplimiento**	**Detalle de Ejecución**	**Link de Evidencias (fotos, actas, registros)**	**% Cumplimiento**
3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	3.13.	Diseñar e implementar un instrumento institucional que establezca criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública que genere la Entidad, incorporando lineamientos de accesibilidad digital, formatos alternativos, accesibilidad en espacios físicos de atención al ciudadano y atención a solicitudes de divulgación en idiomas o lenguas, de conformidad con la normativa vigente.	1	Instrumento de accesibilidad a la información pública aprobado.	30-jun-26	Secretaría de Planeación e Infraestructura	Asesor MIPG				
	3.14.	Implementar acciones para divulgar información pública en formatos alternativos y comprensibles, garantizando su accesibilidad a personas con discapacidad, conforme a los lineamientos de accesibilidad digital y a la normativa vigente.	1	Evidencias de publicación de información en formatos accesibles (web institucional, documentos accesibles, ajustes de visualización).	30-sept-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable TIC				
	3.15.	Adecuar progresivamente los medios electrónicos institucionales para permitir el acceso a la información pública por parte de personas con discapacidad, de acuerdo con los lineamientos técnicos de accesibilidad definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	1	Informe de adecuación y verificación de accesibilidad de los medios electrónicos institucionales.	30-sept-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable TIC				
	3.16.	Implementar los lineamientos de accesibilidad en los espacios físicos de atención al ciudadano, para facilitar el acceso a la información pública a personas con discapacidad.	1	Informe de verificación de condiciones de accesibilidad en los espacios de atención al ciudadano.	30-sept-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable de Atención al Ciudadano				

OBJETIVO: Establecer las acciones, lineamientos y mecanismos orientados a fortalecer la prestación del servicio al ciudadano en la Alcaldía Municipal de Palermo, garantizando una atención oportuna, accesible, incluyente y articulada con la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, promoviendo la mejora continua, la participación ciudadana y la generación de valor público.

ALCANCE: La Estrategia de Servicio al Ciudadano aplica a todas las dependencias, servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal de Palermo que interactúan directa o indirectamente con la ciudadanía, a través de canales presenciales, virtuales y telefónicos.

PLAN DE ACCIÓN							INFORME DE CUMPLIMIENTO (semestral)				
Subcompoente	**No.**	**Descripción de la actividad**	**Meta o Producto**	**Indicador de cumplimiento / Resultado esperado**	**Fecha Programada (Fecha final)**	**Dependencia Responsable**	**Funcionario / Contratista responsable**	**Fecha de cumplimiento**	**Detalle de Ejecución**	**Link de Evidencias (fotos, actas, registros)**	**% Cumplimiento**
	3.17.	Identificar y atender solicitudes de autoridades o comunidades étnicas para la divulgación de información pública en diversos idiomas o lenguas, cuando aplique, de conformidad con la normativa vigente.	1	Informe de registro de solicitudes atendidas con evidencias de divulgación de información en lenguas o idiomas solicitados.	30-sept-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable de Atención al Ciudadano				
	3.18.	Actualizar y aprobar el Código de Integridad, conforme a la Ley 2016 de 2020 y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.	1	Código de Integridad aprobado y publicado.	31-may-26	Secretaría de Planeación e Infraestructura	Asesor MIPG				
	3.19.	Diseñar indicadores y realizar evaluación y seguimiento a la implementación del Código de Integridad, mediante la aplicación de una encuesta a servidores públicos y contratistas, que permita medir su nivel de conocimiento, apropiación, cumplimiento y aplicación, de conformidad con la Ley 2016 de 2020.	2	Informe de resultados de la encuesta de apropiación del Código de Integridad y análisis de resultados.	30-jun-2026 15-dic-2026	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable de Talento Humano				
	3.20.	Promover la participación de servidores públicos y contratistas en el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción dispuesto por las entidades competentes, y realizar seguimiento a su cumplimiento.	≥80%	Certificados de participación en el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción.	15-dic-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable de Talento Humano				
	3.21.	Realizar ejercicios de sensibilización y pedagogía orientados a la identificación, prevención y gestión del conflicto de intereses en la Entidad, conforme a la normativa vigente.	2	Evidencias de jornadas realizadas, registros de asistencia y material pedagógico sobre conflicto de intereses.	30-jun-2026 15-dic-2026	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable de Talento Humano				

OBJETIVO: Establecer las acciones, lineamientos y mecanismos orientados a fortalecer la prestación del servicio al ciudadano en la Alcaldía Municipal de Palermo, garantizando una atención oportuna, accesible, incluyente y articulada con la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, promoviendo la mejora continua, la participación ciudadana y la generación de valor público.

ALCANCE: La Estrategia de Servicio al Ciudadano aplica a todas las dependencias, servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal de Palermo que interactúan directa o indirectamente con la ciudadanía, a través de canales presenciales, virtuales y telefónicos.

PLAN DE ACCIÓN							INFORME DE CUMPLIMIENTO (semestral)				
Subcompoente	**No.**	**Descripción de la actividad**	**Meta o Producto**	**Indicador de cumplimiento / Resultado esperado**	**Fecha Programada (Fecha final)**	**Dependencia Responsable**	**Funcionario / Contratista responsable**	**Fecha de cumplimiento**	**Detalle de Ejecución**	**Link de Evidencias (fotos, actas, registros)**	**% Cumplimiento**
	3.22.	Realizar diagnóstico de accesibilidad física conforme a la NTC 6047 y elaborar plan de ajustes razonables para su implementación progresiva	1	Diagnóstico y plan socializados y aprobados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con publicación en la página web institucional	30-jun-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable SST				
	3.23.	Diseñar e implementar estrategia institucional de atención accesible que contemple lineamientos para atención a población con discapacidad visual, auditiva, cognitiva, mental, física y múltiple y teniendo en cuenta la señalización inclusiva.	1	Documento de estrategia socializado y aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y publicado en la página web institucional.	30-jun-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable SST				
	3.24.	Diseñar y adoptar protocolo institucional de atención especial y preferente para población prioritaria (personas con discapacidad, adulto mayor, mujeres embarazadas, niños, niñas y personas en condición de vulnerabilidad).	1	Protocolo socializado y aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y publicado en la página web institucional.	30-jun-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable SST				
	3.25.	Diseñar, actualizar y organizar la cartelera institucional o punto físico de información visible al ciudadano, incorporando de manera completa y actualizada los datos de contacto, horarios, carta de trato digno, listado de trámites y servicios, responsable de PQRSD, información de rendición de cuentas y calendario de actividades.	1	Cartelera instalada con la información requerida y evidencia fotográfica verificada.	30-jun-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable de Atención al Ciudadano				

OBJETIVO: Establecer las acciones, lineamientos y mecanismos orientados a fortalecer la prestación del servicio al ciudadano en la Alcaldía Municipal de Palermo, garantizando una atención oportuna, accesible, incluyente y articulada con la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, promoviendo la mejora continua, la participación ciudadana y la generación de valor público.

ALCANCE: La Estrategia de Servicio al Ciudadano aplica a todas las dependencias, servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal de Palermo que interactúan directa o indirectamente con la ciudadanía, a través de canales presenciales, virtuales y telefónicos.

PLAN DE ACCIÓN							INFORME DE CUMPLIMIENTO (semestral)				
Subcompoente	**No.**	**Descripción de la actividad**	**Meta o Producto**	**Indicador de cumplimiento / Resultado esperado**	**Fecha Programada (Fecha final)**	**Dependencia Responsable**	**Funcionario / Contratista responsable**	**Fecha de cumplimiento**	**Detalle de Ejecución**	**Link de Evidencias (fotos, actas, registros)**	**% Cumplimiento**
	3.26.	Elaborar y adoptar la Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual será aprobada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y publicada en la página web institucional, incorporando el procedimiento para el ejercicio de los derechos de consulta, actualización y reclamo por parte de los titulares, las medidas de seguridad y conservación de las bases de datos institucionales, así como los criterios y procedimiento para la supresión de datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento, conforme a la Ley 1581 de 2012.	1	Política socializada y aprobada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y publicada en la página web institucional.	30-jun-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable TIC				
	3.27.	Diseñar y publicar el aviso de privacidad en la página web institucional, y revisar y ajustar los formatos físicos y virtuales de recolección de datos personales para garantizar la inclusión del aviso y de la cláusula de autorización expresa para el tratamiento de datos, conforme a la Ley 1581 de 2012.	1	Aviso publicado en la página web y formatos físicos y virtuales con cláusula de autorización incorporada.	30-jun-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable TIC				
4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la	4.1.	Revisar, actualizar y aprobar la encuesta de satisfacción institucional para la medición de la experiencia ciudadana.	1	Instrumento actualizado y aprobado mediante Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	30-abr-26	Secretaría de Planeación e Infraestructura	Asesor MIPG				
	4.2.	Implementar la encuesta de satisfacción en modalidad física y virtual, incluyendo el link ó código QR visible en los puntos de atención al ciudadano.	Permanente	Encuesta disponible en formato físico y enlace/QR activo publicado en oficinas y página web institucional.	31-may-26	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable de Atención al Ciudadano				

OBJETIVO: Establecer las acciones, lineamientos y mecanismos orientados a fortalecer la prestación del servicio al ciudadano en la Alcaldía Municipal de Palermo, garantizando una atención oportuna, accesible, incluyente y articulada con la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, promoviendo la mejora continua, la participación ciudadana y la generación de valor público.

ALCANCE: La Estrategia de Servicio al Ciudadano aplica a todas las dependencias, servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal de Palermo que interactúan directa o indirectamente con la ciudadanía, a través de canales presenciales, virtuales y telefónicos.

PLAN DE ACCIÓN							INFORME DE CUMPLIMIENTO (semestral)				
Subcompoente	**No.**	**Descripción de la actividad**	**Meta o Producto**	**Indicador de cumplimiento / Resultado esperado**	**Fecha Programada (Fecha final)**	**Dependencia Responsable**	**Funcionario / Contratista responsable**	**Fecha de cumplimiento**	**Detalle de Ejecución**	**Link de Evidencias (fotos, actas, registros)**	**% Cumplimiento**
y medición de la experiencia ciudadana	4.3.	Aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios y ciudadanía sobre los trámites, servicios y la atención brindada por la Entidad.	Permanente	Encuesta de satisfacción aplicada a la ciudadanía.	31-dic-26	Todas las dependencias	Jefes de Despacho				
	4.4.	Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción y elaborar el informe consolidado con oportunidades de mejora, así como su publicación en la página web institucional.	2	Informe de resultados de encuestas de satisfacción publicado.	30-jun-2026 30-dic-2026	Secretaría General y de Participación Comunitaria	Responsable de Atención al Ciudadano				

PROYECTADO POR: (firma)	**REVISADO POR:** (firma)	**APROBADO POR:** (firma)
NOMBRE: Juan Carlos Gutiérrez Bernal	**NOMBRE:** Oswaldo Valenzuela Posada	**NOMBRE:** Comité Institucional de Gestión y Desempeño
CARGO: Asesor MIPG	**CARGO:** Secretario General y de Participación Comunitaria.	**CARGO:** Acta No. 1 de 2026 del 30 enero de 2026