



**CORPORACIÓN DE FERIAS, EVENTOS Y ESPECTACULOS DE PALMIRA**  
**CORFEPALMIRA**  
**PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Proceso	Subcomponente - Proceso	Meta o Producto	Actividades	Indicador	Responsable de la Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Recursos Asociados
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	SUBCOMPONENTE 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Presentar 4 informes de seguimiento en el año al proceso de gestión de servicio al ciudadano en el Comité Directivo	Realizar trimestralmente reuniones de seguimiento al desempeño del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano. Generar informe de seguimiento identificando acciones y oportunidades de mejora y presentarlas en el Comité Directivo	Número de informes de seguimiento al proceso de gestión de servicio al ciudadano presentados en el Comité Directivo	Area Comercial	ene-19	dic-19	Area Comercial
	SUBCOMPONENTE 2 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	Fortalecer los canales de atención presencial de la entidad	Establecer el seguimiento al punto de atención de CORFEPALMIRA	Número de seguimiento realizados	Area Comercial	mar-19	dic-19	Area Comercial
		Fortalecer el canal de atención telefónico de la entidad	Generar el control y seguimiento al sistema de atención al ciudadano mediante llamadas telefónicas	Número de llamadas antes de 20 segundos en un periodo de tiempo determinado / número total de llamadas recibidas ( Nivel de Servicio)	Area Comercial	sep-18	dic-19	Area Comercial
		Generar el Programa de Formación de Servicio al Ciudadano	Certificación en atención al ciudadano	certificación	Area Comercial	sep-18	dic-19	Area Comercial
	SUBCOMPONENTE 4 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Carta de Trato Digno	Elaborar y difundir la carta de trato digno y realizar una campaña para la divulgación con usuarios internos y externos.	1 Carta de trato digno de la entidad	Gerencia	jun-18	dic-19	Area Comercial
		Manual de Servicio a la Ciudadanía	Elaborar ,difundir y socializar el Manual de Servicio a la Ciudadanía	1 Manual de Servicio a la Ciudadanía y 2 campañas de divulgación	Gerencia	sep-18	dic-19	Area Comercial
		Estrategia de incentivo al trámite eficiente de PQRS	Diseñar y desarrollar una estrategia de sensibilización e incentivo al trámite eficiente de PQRS en la entidad	Número de actividades asociadas a la estrategia	Area Comercial	sep-18	dic-19	Area Comercial
		Guía para la evaluación al Trámite de PQRS	Elaborar, difundir y aplicar la Guía para el seguimiento y evaluación al Trámite de PQRS	4 seguimientos desarrollados al mes basados en los parámetros establecidos en la Guía	Area Comercial	sep-18	dic-19	Area Comercial
	SUBCOMPONENTE 5 RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Caracterización de usuarios.	Apoyar la construcción de la caracterización de usuarios	Documento caracterización generado	Area Comercial	sep-18	dic-19	Area Comercial
		Resultados de la encuesta de satisfacción y percepción del servicio	Presentar el análisis y tabulación de los resultados a la aplicación de la encuesta de satisfacción y percepción del servicio de forma semestral ante el nivel directivo de la entidad,	Número de informes presentados a nivel directivo con los resultados de la encuesta de satisfacción y percepción del servicio	Area Comercial	jun-18	dic-19	Area Comercial