

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 4: Atención al Ciudadano							
Subcomponente	Actividad General	Meta o producto	Fecha programada	Actividades	Responsable	Grupo	
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Revisión del proceso de atención al ciudadano, de conformidad con la norma ISO 9001:2015	30/08/2018	Actualizar el proceso de atención al ciudadano de siguiendo los directrices de INEFC y optimizar el trámite pertinente dentro de la entidad	Carolina Benillo Magda Estrada Marisol Viveros	Grupo de Educación e Investigación Grupo de Planeación y Estadística	
	1.2	Seguimiento a la propuesta de creación de grupo interno de trabajo para los servicios de atención y participación ciudadana	31/03/2018 01/02/2018	Mesa Interdisciplinaria de trabajo para concretar acciones tendientes a configurar nuevo grupo interno de trabajo para los servicios de atención y participación ciudadana Entregar insumos requeridos para la creación de nuevo grupo interno de trabajo para los servicios de atención y participación ciudadana	Agnel Torres Fernando Santoyo Carolina Benillo Magda Estrada	Subdirección Nacional Dirección de Investigación y Planeación Grupo de Educación e Investigación	
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar revisión de consistencia, pertinencia y vigencia de la información publicada en la web	10/04/2018 10/07/2018 10/10/2018 30/12/2018	Cada trimestre realizar revisión de consistencia, pertinencia y vigencia de la información publicada en los link de educación Solidaria; Trámites y servicios y Atención al Ciudadano; así como los botones de tipos de usuarios	Magda Estrada	Grupo de Educación e Investigación	
	2.2	Implementar la estrategia de centro de relevo	1. Centro de relevo funcionando	31/03/2018	Instalar y configurar en la oficina de atención al ciudadano la herramienta del centro de relevo	Auan David Díaz	Grupo TICs
			31/08/2018	Elaborar manual de usuario y capacitación, y capacitación en uso de herramienta del centro de relevo	Auan David Díaz	Grupo TICs	
			30/06/2018	Gestionar en coordinación con los responsables de la agenda de población en situación de discapacidad, capacitación para el adecuado manejo software del centro de relevo, y cumplir con la formación	Magda Estrada	Grupo de Educación e Investigación	
			30/10/2018	Promover con publicación en condición de discapacidad la herramienta de centro de relevo	Blanca Patricia Medina Toranzo	Dirección de Desarrollo - Grupo de Atención Especial a Poblaciones	
			30/11/2018	Gestionar las peticiones que afecten la comunidad en condición de discapacidad que pueda ser atendido con el uso de la herramienta de relevo, y reportar	Rolff Serrano	Grupo de Educación e Investigación	
2.3	Participar en la estrategia de Ferias de Servicio al Ciudadano del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC	80% de participación en las Ferias	Depende de cronograma suministrado por el PNSC	Asistir a las ferias de servicio al ciudadano que sean planeadas por parte del PNSC	Érika Morena Marisol Viveros	Direcciones Técnicas : Dirección de Desarrollo Dirección de Investigación y planeación	
Talento humano	3.1	Promover la cultura de servicio de los servidores públicos	100% de servidores públicos capacitados en cultura del servicio al ciudadano	Trimestral	Realizar acciones para difundir el conocimiento de las normas y protocolos en la atención al ciudadano	Magda Estrada	Grupo de Educación e Investigación
				Semestral	Socializar el procedimiento y reglamento para la gestión interna de PQRDs, a servidores	Magda Estrada	Grupo de Educación e Investigación
				Anual	Diseñar una herramienta para orientar peticiones no recurrentes	Magda Estrada	Grupo de Educación e Investigación
	3.2	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	30/12/2017	Incluir las temáticas relacionadas con atención al ciudadano en las jornadas de inducción a funcionarios (nuevos contratistas).	Carmen Julia Lizasoain Majica	Grupo de Gestión Humano	
	3.3	Incorporar en los procesos de evaluación del desempeño, acuerdos de gestión y compromisos laborales de los servidores públicos, la valoración de competencias comportamentales orientadas al usuario y al ciudadano	30% de servidores evaluados en competencias comportamentales orientadas al ciudadano	28/02/2018 30/06/2018	Sensibilizar a evaluadores, sobre la importancia de incluir en la evaluación comportamental competencias orientadas al ciudadano	Carmen Julia Lizasoain Majica	Grupo de Gestión Humano
	3.4	Promover la cultura de servicio por medio de la calificación de la competencia común a los servidores públicos orientada al usuario y al ciudadano.			Sensibilizar por niveles jerárquicos las competencias comunes enfatizando en las conductas asociadas a la competencia de orientación al usuario y al ciudadano.	Carmen Julia Lizasoain Majica	Grupo de Gestión Humano
	3.5	Incorporar en el Programa de Bienestar e Incentivos de la Unidad en el componente de Incentivos, estrategias tendientes a reconocer a los servidores públicos en relación con el servicio al ciudadano	1 estrategia incluida en componente de Incentivos del Programa de Bienestar e Incentivos	30/06/2018	Incorporar en el Programa de Bienestar e Incentivos de la Unidad en el componente de Incentivos, estrategias tendientes a reconocer a los servidores públicos en relación con el servicio al ciudadano	Carmen Julia Lizasoain Majica	Grupo de Gestión Humano
3.5	Promover por medio del código de integridad la orientación al usuario y al ciudadano.	12 sesiones grupales	30/11/2018	Integrar los valores del código de integridad con los protocolos de atención al ciudadano mediante sesiones grupales.	Carmen Julia Lizasoain Majica	Grupo de Gestión Humano	
Normativo	4.1	Elaborar y socializar periódicamente informes de PQRD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	11 informes elaborados en la vigencia 2017	Diez (10) primeros días de cada mes	Elaborar informe mensual de los PQRDs recibidos y tramitados, incluyendo en este informe el análisis de la satisfacción ciudadana y de las recomendaciones recibidas	Rolff Serrano Andy Espinel	Grupo de Educación e Investigación
			1 informe semestral	15/07/2018	Elaborar y publicar informe consolidado semestral de atención al ciudadano, incluyendo en este informe el análisis de la satisfacción ciudadana y de las recomendaciones recibidas	Rolff Serrano César Vaneegas	Grupo de Educación e Investigación Grupo de Comunicaciones y Prensa
			1 informe anual (se publica al de la vigencia anterior)	31/01/2018	Elaborar y publicar informe anual de atención al ciudadano, incluyendo en este informe el análisis de la satisfacción ciudadana y de las recomendaciones recibidas	Rolff Serrano César Vaneegas	Grupo de Educación e Investigación Grupo de Comunicaciones y Prensa
Rebolsamiento con el ciudadano	5.1	Realizar mediciones de satisfacción de los ciudadanos en todos los canales de atención de manera mensual, así como socializar internamente y externamente los resultados de la medición de manera semestral	2 encuentros	30/06/2018 30/12/2018	Encuentros con grupos de ciudadanos, para obtener insumos de mejora en el servicio	Magda Estrada	Grupo de Educación e Investigación
			1 Plan de participación diseñado	30/03/2018	Diseñar la estrategia de participación ciudadana en el ciclo de gestión pública de la Unidad	Carolina Benillo Magda Estrada	Grupo de Educación e Investigación
			1 Plan de participación implementado	30/10/2018	Implementar la estrategia de participación ciudadana en el ciclo de gestión pública de la Unidad	Magda Estrada	Grupo de Educación e Investigación
			Diez (10) primeros días de cada mes		Realizar mediciones de satisfacción de los ciudadanos en todos los canales de atención de manera mensual	Rolff Serrano	Grupo de Educación e Investigación
			11 informes de medición de la satisfacción ciudadana elaborados mensualmente	31/07/2018 31/01/2019	Socializar internamente las mediciones de satisfacción de los ciudadanos enviados por el Grupo de Educación en todos los canales de atención de manera semestral (intranet, carteleras)	César Alfonso Vaneegas	Grupo de Comunicaciones y Prensa
			1 Informe de satisfacción ciudadana publicados semestralmente	31/07/2018 31/01/2019	Socializar externamente las mediciones de satisfacción de los ciudadanos en todos los canales de atención de manera semestral (redes sociales, portal institucional, boletín virtual)	César Alfonso Vaneegas	Grupo de Comunicaciones y Prensa