

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Atención al Ciudadano							
Subcomponente	Actividad General		Meta o producto	Fecha programada	Actividades	Responsable	
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Evaluar la viabilidad jurídica para que en la estructura organizacional de la Unidad, la oficina de atención al ciudadano sea una dependencia de la Alta Dirección.	1 arreglo institucional realizado ó 1 concepto de no viabilidad	01/11/2017	Generar propuesta de dependencia directa de la Alta Dirección	Grupo de Educación e Investigación	
					Emitir concepto jurídico sobre la viabilidad de la propuesta	Oficina Asesora Jurídica	
					Si el concepto es favorable; presentar a comité de desarrollo administrativo la propuesta para su aprobación	Dirección de Investigación y Planeación	
					Si la propuesta es aprobada; realizar el trámite para modificación parcial a la estructura de la Unidad (decretos 4122 y 4124 de 2011)	Grupo de Gestión Humana	
	1.2	Incorporar en el sistema de gestión de la calidad el proceso de atención al ciudadano con sus procedimientos, manuales, documentos relacionados y formatos	1 nuevo proceso de atención al ciudadano perfeccionado en el sistema de gestión de la calidad	30/06/2017	Revisar propuesta de proceso realizada por el grupo de Educación e Investigación en la vigencia 2016	Grupo de Planeación y Estadística	
					Incluir el proceso en el aplicativo del sistema de gestión de la calidad	Oficina de Atención al Ciudadano	
					Aprobar el proceso de atención al ciudadano con sus procedimientos, manuales, documentos relacionados y formatos	Dirección de Investigación y Planeación	
					Socializar internamente el nuevo proceso de Atención al Ciudadano	Oficina de Atención al Ciudadano	
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar revisión de consistencia, pertinencia y vigencia de la información publicada en la web	Información de orientación al ciudadano actualizada trimestralmente	10/04/2017 10/07/2017 10/10/2017 30/12/2017	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	Grupo de Educación e Investigación	
		Fortalecer el canal de atención al ciudadano web, implementando una estrategia que permita de manera permanente verificar que la información web cumpla con los requerimientos de Gobierno en línea, norma NTC 5854 y Convertic.	Cumplimineto de los requerimientos de Gobierno en línea, norma NTC 5854 y Convertic.	10/04/2017 10/07/2017 10/10/2017 30/12/2017	Cada trimestre realizar revisión de la web , en cuanto a las condiciones establecidas para la etsrategia de Gobierno en línea, norma NTC 5854 y Convertic.	Grupo Tecnologías de la Información	
	2.2	Facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de la entidad, a través de la estrategia de centro de relevo	1 alianza establecida	30/10/2017	Generar una alianza con INCI y el INSOR para, entre otros aspectos, tener acceso a Centro de Relevo	Dirección de Desarrollo - Grupo de Atención Especial a Poblaciones	
					Asistir a las capacitaciones para el adecuado manejo de la herramienta centro de relevo	Oficina de Atención al Ciudadano Dirección de Desarrollo	
	2.3	Fijar aviso con el horario de atención al ciudadano, en espacio visible al ingreso en la entidad	1 aviso publicado	30/06/2017	Fijar aviso con el horario de atención al ciudadano, en espacio visible al ingreso en la entidad	Grupo de Gestión Administrativa	
	Talento humano	3.1	Realizar actividades de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad de manera semestral	2 actividades de sensibilización en cultura del servicio	30/06/2017 30/12/2017	Sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad	Grupo de Educación e Investigación
		3.2	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	60 Funcionarios capapacitados en cultura del servicio al ciudadno	30/12/2017	Capacitación en temas relacionados con atención al ciudadano, incluidos en las jornadas de inducción a funcionarios (incluidos contratistas).	Grupo de Gestión Humana

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Actividad General		Meta o producto	Fecha programada	Actividades	Responsable
Talento 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 ciudadano	60 Funcionarios evaluados en competencias comportamentales orientadas al ciudadano	28/02/2017 30/08/2017	Sensibilización a evaluadores, sobre la importancia de incluir en la evaluación comportamental competencias orientadas al ciudadano	Grupo de Gestión Humana
	3.4	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	30/06/2017	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	Grupo de Gestión Humana
Normativo y procedimental	4.1	Realizar divulgación interna sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	3 actividades de socialización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	30/04/2017 30/08/2017 10/12/2017	Identificación y elaboración de material para divulgar	Oficina de atención al ciudadano
					Diseño de pieza informativa y publicación en la intranet de las actividades de divulgación	Grupo de Comunicaciones y Prensa
					Evaluación sobre la comprensión de la información divulgada	Grupo de Educación e Investigación
	4.2	Elaborar y socializar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	11 informes elaborados en la vigencia 2017	Cinco (5) primeros días de cada mes	Elaborar informe mensual de las PQRDS recibidas y tramitadas, incluyendo en este informe el análisis de la satisfacción ciudadana y de las recomendaciones recibidas	Oficina de atención al ciudadano
			1 informe semestral	15/07/2017	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	Oficina de atención al ciudadano
			1 informe anual (se publica el de la vigencia anterior)	31/01/2017	Elaborar y publicar informe anual de atención al ciudadano, incluyendo en este informe el análisis de la satisfacción ciudadana y de las recomendaciones recibidas	Oficina de atención al ciudadano
	4.3	Realizar socialización interna del Manual y reglamento de correspondencia y archivo, en donde está contenida la reglamentación para la gestión de PQRDS	2 actividades de socialización interna	30/04/2017 30/08/2017	Realizar socialización interna del Manual y reglamento de correspondencia y archivo	Oficina de atención al ciudadano Grupo de Gestión Administrativa
	4.4	Realizar socialización externa de la política de tratamiento de datos personales	2 actividades de socialización externa	30/04/2017 30/08/2017	Realizar socialización externa de la política de tratamiento de datos personales	Grupo de Comunicaciones y Prensa
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar mediciones de satisfacción de los ciudadanos en todos los canales de atención de manera mensual, así como socializar interna y externamente los resultados de la medición de manera semestral	11 Informes de medición de la satisfacción ciudadana elaborados mensualmente	5 primeros días de cada mes	Realizar mediciones de satisfacción de los ciudadanos en todos los canales de atención de manera mensual,	Grupo de Educación e Investigación
			1 Informe de satisfacción ciudadana publicados semestralmente		15/07/2017	Socializar internamente las mediciones de satisfacción de los ciudadanos en todos los canales de atención de manera semestral