

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano																		
Componente 4: Atención al Ciudadano							TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2		TRIMESTRE 3		TRIMESTRE 4		TOTAL	META	PORCENTAJE CUMPLIDO	
Subcomponente	Actividad General		Meta o producto	Fecha programada	Actividades	Responsable	Grupo	EJECUTADO	ESPERADO	EJECUTADO	ESPERADO	EJECUTADO	ESPERADO	EJECUTADO				ESPERADO
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Rediseño del proceso de atención al ciudadano, de conformidad con la norma ISO 9001:2015	1 proceso de atención al ciudadano actualizado	30/08/2018	Actualizar el proceso de atención al ciudadano de siguiendo las directrices de MIPG y adelantar el trámite pertinente dentro de la entidad	Carolina Bonilla Magda Estrada Marisol Viveros	Grupo de Educación e Investigación Grupo de Planeación y Estadística		0		0		1		0	0%	1	0%
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	10/04/2018 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		0		1		1		2	0	4	0%
	2.2	Alistamiento en la prestación del servicio SIEL del Centro de Releva	Servicio SIEL del Centro de releva en fase de alistamiento.	30/09/2018	Instalar y configurar en la oficina de atención al ciudadano la herramienta del centro de relevo	Juan David Díaz	Grupo TICs		1		0		0		0	0%	1	0%
				31/08/2018	Elaborar manual de usuario y capacitación, y capacitación en uso de herramienta del centro de relevo	Juan David Díaz	Grupo TICs		0		0		1		0	0	1	0%
				15/12/2018	Sensibilizar a funcionarios en el adecuado manejo (atención y uso) del servicio SIEL del centro de relevo, en desarrollo de la agenda de población en situación de discapacidad.	Gloria Patricia Medina Tarazona	Dirección de Desarrollo - Grupo de Atención Especial a Poblaciones		0		0		0		1	0	1	0%
				30/11/2018	Gestionar las peticiones que allegue la comunidad en condición de discapacidad, que pueda ser atendida con els uso de la herramienta de relevo, y reportar	Rolfi Serrano	Grupo de Educación e Investigación		0		0		0		1	0%	1	0%
	2.3	Participar en la estrategia de Ferias de Servicio al Ciudadano del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC-	Asistir por lo menos al 50% de participación de las Ferias convocadas por el PNSC	Depende de cronograma suministrado pro el PNSC	Asistir a las ferias de servicio al ciudadano que sean planeadas por parte del PNSC	Erika Moreno Marisol Viveros	Direcciones Técnicas : Dirección de Desarrollo Dirección de Investigación y planeación		0%		0%		0%		80%	0%	80%	0%
	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		25%		25%		25%		25%	0%	100%
Semestral					Socializar el procedimiento y reglamento para la gestión interna de PQRDS, a servidores	Magda Estrada	Grupo de Educación e Investigación		0%		50%		50%		0%	0%	100%	0%
Anual					Diseñar una herramienta para orientar peticiones no recurrentes	Magda Estrada	Grupo de Educación e Investigación		0%		0%		0%		100%	0%	100%	0%
3.2		Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano		30/12/2018	Incluir los temas relacionados con atención al ciudadano en las jornadas de inducción a funcionarios (incluidos contratistas).	Carmen Julia Lizarazo Mojica	Grupo de Gestión Humana		0%		0%		0%		100%	0%	100%	0%
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.	100% de servidores evaluados en competencias comportamentales orientadas al ciudadano	28/02/2018 30/08/2018	Sensibilizar a evaluadores, sobre la importancia de incluir en la evaluación comportamental competencias orientadas al ciudadano	Carmen Julia Lizarazo Mojica	Grupo de Gestión Humana		25%		25%		25%		25%	0	100%	0%
3.4		Promover la cultura de servicio por medio de la calificación de la competencia común a los servidores publicos orientación 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 Lizarazo Mojica	Grupo de Gestión Humana		25%		25%		25%		25%	0	100%	0%
3.5		Promover por medio del código de integridad la orientación al usuario y al ciudadano.	4 actividades	30/11/2018	Integrar los valores del código de integridad con los protocolos de atención al ciudadano mediante sesiones grupales.	Carmen Julia Lizarazo Mojica -	Grupo de Gestión Humana		25%		25%		25%		25%	0	1	0%
Normativo	4.1	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	Diez (10) 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	Rolfi Serrano Cindy Espinel	Grupo de Educación e Investigación		3		3		3		2	0	11	0%
			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	Rolfi Serrano Cesar Vanegas	Grupo de Educación e Investigación Grupo de Comunicaciones y Prensa		1		0		0		0	0	1	0%
			1 informe anual (se publica el 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	Rolfi Serrano Cesar Vanegas	Grupo de Educación e Investigación Grupo de Comunicaciones y Prensa		1		0		0		0	0	1	0%
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	1 encuentros	30/12/2018	Encuentros con grupos de ciudadanos, para obtener insumos de mejora en el servicio	Magda Estrada	Grupo de Educación e Investigación		0		0		0		1	0	1	0%
			1 Plan de participación diseñado acorde al procedimiento	30/10/2018	Diseñar la estrategia de participación ciudadana que responda al procedimient de participación	Carolina Bonilla Magda Estrada	Grupo de Educación e Investigación		0		0		0		1	0	1	0%
				Diez (10) primeros días de cada mes	Realizar mediciones de satisfacción de los ciudadanos en todos los canales de atención de manera mensual	Rolfi Serrano	Grupo de Educación e Investigación		3		3		3		2	0	11	0%
			11 Informes de medición de la satisfacción ciudadana elaborados mensualmente	31/01/2018 31/07/2018	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 Vanegas	Grupo de Comunicaciones y Prensa		1		0		1		0	0	2	0%
			1 Informe de satisfacción ciudadano publicados semestralmente	31/01/2018 31/07/2018	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 Vanegas	Grupo de Comunicaciones y Prensa		0		0		1		0	0	1	0%