

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 4: Atención al Ciudadano							
Subcomponente	Actividad General		Meta o producto	Fecha programada	Actividades	Responsable	Grupo
<b>Estructura administrativa y direccionamiento Estratégico</b>	1,1	Socializar el proceso de servicio al ciudadano y sus procedimientos al interior de la Unidad	2 actividades de socialización internas del proceso de servicio al ciudadano	1/07/2019 20/12/2019	Implementar dos actividades al interior de la Unidad para socializar el proceso de servicio al ciudadano y recoger insumos de mejora	Coordinador	Educación e Investigación
<b>Fortalecimiento a los canales de atención</b>	2,1	Fortalecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y ciudadanos atendidos	2 indicadores de desempeño de los canales de atención diseñados, formulados e implementados, uno para el procedimiento de gestión de peticiones y otro para el procedimiento del trámite de acreditación	1/11/2019	Diseñar indicadores que permitan hacer la medición de tiempos de espera por canales de atención al ciudadano	Coordinador	Educación e Investigación
					Aprobar la inclusión de los indicadores diseñados como parte del sistema de gestión de la calidad, proceso de servicio al ciudadano	Director Técnico	Dirección de Investigación y Planeación Dirección Nacional
					Incorporar los resultados de la medición en informe presentado a la Alta Dirección y a la ciudadanía	coordinador del grupo de educación e investigación	Educación e Investigación
<b>Talento Humano</b>	3,1	Fortalecer las competencias del saber y saber hacer en los servidores públicos de la Unidad con el fin de dar orientación a los usuarios y ciudadanos del Proceso de Servicio Ciudadano.	100% Jornadas de Sensibilización	20/12/2019	Socializar a todos los servidores públicos de la Unidad el Proceso de Servicio al Ciudadano, la Política, Manuales y Protocolos.	Coordinador	Gestión Humana
			No. de Inducciones a nuevos servidores públicos y contratistas		Empoderar a través de la inducción a los nuevos servidores públicos y contratistas competencias del saber del Proceso de Servicio al ciudadano y sus protocolos	Coordinador	Gestión Humana
<b>Normativo y procedimental</b>	4,1	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	4 actividades informativas realizadas sobre responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	20/12/2019	Diseñar piezas comunicativas para ser divulgadas al interior de la Unidad sobre temáticas que permitan dar a conocer la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Coordinador	Comunicaciones y Prensa
<b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	5,1	Actualizar el documento de caracterización de ciudadanos y grupos de interés	1 documento actualizado de caracterización de usuarios(ciudadanos) y/o grupos de interés	20/12/2019	Revisar la pertinencia del documento actual de caracterización de usuarios y/o grupos de interés	Coordinador	Educación e Investigación
					Proponer acciones de mejora al documento actual de caracterización de usuarios y/o grupos de interés	Coordinador	Educación e Investigación
					Aprobar la inclusión de las mejoras al documento de caracterización de usuarios (ciudadanos) y/o grupos de interés, como parte del sistema de gestión de la calidad, proceso de servicio al ciudadano	Director Técnico	Dirección de Investigación y Planeación
					Incorporar los resultados de la nueva caracterización de usuarios (ciudadanos) y/o grupos de interés en informe presentado a la Alta Dirección y a la ciudadanía	Coordinador	Educación e Investigación