

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Actividad	Meta	Responsable
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Revisión del mapa de procesos, generar proceso de atención al ciudadano, en el momento es considerado dentro del sistema de gestión de calidad como procedimiento	Proceso de atención al ciudadano, incorporando la acreditación como un procedimiento del mismo	Grupo de Educación e Investigación Grupo de Planeación y Estadística	31/12/2016	Popuesta de proceso de atención al ciudadano: caracterización, indicadores, formatos, procedimientos	1 propuesta elaborada	Grupo Educación e Investigación
					Aprobación Popuesta de proceso de atención al ciudadano	1 propuesta aprobada	Dirección de Investigación y Planeación
					Revisión de calidad a proceso de atención al ciudadano	1 proceso revisado	Grupo de Planeación y Estadística
					Inclusión en el Sistema de Gestión de calidad	1 proceso incorporado al SGC	Grupo Educación e Investigación
1.2	Generar propuesta interna para crear grupo de trabajo para la atención al ciudadano, a la fecha las tareas de la oficina de atención al ciudadano son desarrolladas por el Grupo de Educación e Investigación	Propuesta de nuevo grupo interno de trabajo	Grupo de Planeación y Estadística	30/09/2016	Generar propuesta interna para crear grupo de trabajo para la atención al ciudadano	1 propuesta	Grupo de Planeación y Estadística
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Información de orientación al ciudadano actualizada bimestralmente	Grupo de Educación e Investigación	30/03/2016 30/06/2016 30/09/2016 30/12/2016	Cada trimestre realizar revisión de consistencia, pertinencia y vigencia de la información publicada en el link de educación Solidaria y de Trámites y servicios	4 revisiones anuales	Grupo de Educación e Investigación
					2.2	Información de PQR centralizada	Grupo de Educación e Investigación Grupo de Gestión Administrativa Líderes de proceso
	Capacitación en PQRDS a funcionarios a cargo del software de gestión documental	1 semestral	Grupo de Educación e Investigación				
	Capacitación en manejo del modulo de PQRDS a funcionarios de la oficina de atención al ciudadano	1 semestral	Grupo de Gestión Administrativa				
Talento humano	3.1	2 actividades de sensibilización en cultura del servicio	Grupo de Educación e Investigación	30/06/2016 30/12/2016	Sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad	1 semestral	Grupo de Educación e Investigación
					Sensibilización a servidores públicos de la Unidad en la gestión de PQRDS		
	3.2	60 Funcionarios capacitados en cultura del servicio al ciudadano	Grupo de Gestión Humana	30/06/2016 30/11/2016	Capacitación en temas relacionados con atención al ciudadano, incluidos en las jornadas de inducción a funcionarios (incluidos contratas) al ingreso a la Unidad	100% funcionarios nuevos capacitados	Grupo de Gestión Humana
	3.3	60 Funcionarios evaluados en competencias comportamentales orientadas al ciudadano	Grupo de Gestión Humana	30/08/2016 28/02/2017	Jornada de reinducción que incluye temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano	100% de funcionarios capacitados	Grupo de Gestión Humana
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	Grupo de Gestión Humana	30/08/2016 28/02/2017	Revisión de compromisos comportamentales a evaluar, funcionarios de carrera administrativa y provisionales, para verificar que hayan incluido competencia orientada al usuario	1 revisión semestral	Grupo de Gestión Humana	

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Actividad	Meta	Responsable	
					Sensibilización a evaluadores, sobre la importancia de incluir en la evaluación comportamental competencias orientadas al ciudadano	1 semestral	Grupo de Gestión Humana	
Normativo y procedimental	4.1	Elaborar el reglamento interno para la gestión de PQRDS, y socializarlo a los servidores de la Unidad	1 reglamento interno elaborado y socializado	Grupo de Educación e Investigación Oficina Asesora Jurídica	30/08/2016	Elaborar documento de reglamento interno para la gestión de PQRDS	1 documento elaborado	Grupo de Educación e Investigación
					30/11/2016	Revisar documento de reglamento interno para la gestión de PQRDS	1 documento revisado	Oficina asesora jurídica
						Socializar reglamento interno para la gestión de PQRDS	1 jornada socialización	Grupo de Educación e Investigación
	4.2	Incluir en el Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano y en el reglamento interno de PQRs el tratamiento para las PQRDS anónimas	Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano y en el reglamento interno actualizado	Grupo de Educación e Investigación Oficina Asesora Jurídica	30/08/2016	Incluir en el Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano y en el reglamento interno de PQRs el tratamiento para las PQRs anónimas	1 manual actualizado	Grupo de Educación e Investigación
	4.3	Socializar internamente y externamente el Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano	2 boletines internos 3 boletines virtuales	Grupo de Educación e Investigación Grupo de Comunicaciones y Prensa Grupo TICs	31/07/2016	Preparar nota para ser incluida en boletines internos y virtuales, socializando el manual y protocolo de atención al ciudadano	5 notas	Grupo de Educación e Investigación
					30/08/2016	Incluir en boletines internos, nota relacionada con el manual y protocolo de atención al ciudadano	2 boletines internos	Grupo de Comunicaciones y Prensa
					31/10/2016	Incluir en boletines virtuales nota relacionada con el manual y protocolo de atención al ciudadano	3 boletines virtuales	Grupo de Comunicaciones y Prensa
					1/12/2016	Envío de boletines internos y externos	5 boletines	Grupo TICs
	4.4	Divulgar Derechos y Deberes de los Ciudadanos y de los servidores públicos en relación con la atención a ciudadanos; a través de portal web y aviso en el área de servicios al ciudadano de la entidad	1 aviso físico 1 Publicación en página web	Grupo de Educación e Investigación Grupo de Comunicaciones y Prensa Grupo de Gestión Administrativa	30/04/2016	Preparación de documento Derechos y Deberes de los Ciudadanos y de los servidores públicos en relación con la atención a ciudadanos	1 documento preparado	Grupo de Educación e Investigación
						Publicación de documento Derechos y Deberes de los Ciudadanos y de los servidores públicos en relación con la atención a ciudadanos en la web	1 documento publicado	Grupo de Comunicaciones y Prensa
					Ubicación de cartelera informativa en el área de servicios al ciudadano	Espacio físico adecuado	Grupo de Gestión Administrativa	
					Publicación de documento Derechos y Deberes de los Ciudadanos y de los servidores públicos en relación con la atención a ciudadanos en cartelera en área de servicios al ciudadano	1 documento publicado	Grupo de Educación e Investigación	
	Construir e implementar la política de protección de datos personales	Política de protección de datos personales implementada	Grupo de Educación e Investigación Grupo de Comunicaciones y Prensa Oficina Asesora Jurídica Dirección nacional	30/06/2016	Facilitar modelos de política de protección de datos personales y modelo de acto administrativo - herramientas del PNSC a la oficina Jurídica	Documentos propuestos entregados a jurídica	Grupo de Educación e Investigación	
					Ajustar, proyectar y pasar a aprobación la política de protección de datos personales y acto administrativo que la implemente	Política y Acto Administrativo elaborado	Oficina Asesora jurídica	

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Actividad	Meta	Responsable	
	4.5				Aprobar la política de protección de datos personales y acto administrativo que la implemente	Política y Acto Administrativo aprobado	Dirección nacional	
					Socializar externamente la política de protección de datos personales y acto administrativo que la implemente	1 boletín externo 1 publicación web	Grupo de Comunicaciones y Prensa	
					Socializar internamente la política de protección de datos personales y acto administrativo que la implemente	1 publicación en la intranet	Grupo de Comunicaciones y Prensa	
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Incorporar en el portal web de la entidad mecanismos de información y comunicación diferenciados según grupos de usuarios caracterizados	Información al ciudadano publicada en el portal web según grupo de usuarios	Grupo de Educación e Investigación Grupo TICS Grupo Comunicaciones y prensa Proceso de Pensamiento y Direccinamiento	30/11/2016	Agrupar información de interés por grupo de usuarios	3 grupos de información /usuarios	Grupo de Educación e Investigación
						Diseño de portal web que integre información diferenciada por grupo de usuarios	3 grupos de usuarios incorporados en el Diseño de portal web	Grupo de Comunicaciones y Prensa
						Realizar las acciones de programación de software para dar funcionalidad a la información diferenciada por grupo de usuario en el portal web	3 grupos de usuarios con su respectiva información en funcionamiento en el portal web	Grupo TICS
	5.2	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	Informes de medición de la satisfacción ciudadana elaborados mensualmente Informes de satisfacción ciudadana publicados semestralmente	Grupo de Educación e Investigación Grupo de Comunicaciones y Prensa	5 primeros días de cada mes, a partir de abril 2016 5/07/2016 10/01/2017	Realizar mediciones de satisfacción de los ciudadanos en todos los canales de atención de manera mensual,	12 informes de medición	Grupo de Educación e Investigación
						Socializar internamente las mediciones de satisfacción de los ciudadanos en todos los canales de atención de manera semestral	2 informes de medición publicados en la intranet	Grupo de Comunicaciones y Prensa
						Socializar externamente las mediciones de satisfacción de los ciudadanos en todos los canales de atención de manera semestral	2 informes de medición publicados en la web	Grupo de Comunicaciones y Prensa