

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención del Ciudadano

SUBCOMPONENTE	ÍTEM	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN	I TRIMESTRE
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1	Realizar un Informe Mensual de Gestión de oportunidad PQRSO	Informe Mensual de Gestión de oportunidad de las PQRSO	Grupo de Servicio al Ciudadano	2/01/2023	31/12/2023	25%
	2	Realizar una capacitación para prevenir y superar la estigmatización a personas en proceso de reincorporación	una Capacitación realizada	Grupo de Servicio al Ciudadano	2/01/2023	30/06/2023	50%
	3	Realizar el informe para las mesas técnicas de Análisis de las PQRSO que permita aumentar la oportunidad de respuesta a las PQRSDF.	Informe Mensual de análisis de las PQRSDF	Grupo de Servicio al Ciudadano	2/01/2023	31/12/2023	25%
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	4	Fortalecer el relacionamiento del Ministerio de Educación Nacional con sus grupos de valor, a través del programa de aprendizaje organizacional "Diseño de experiencia de servicio" como parte de la oferta educativa de la Escuela Corporativa, que facilite la cualificación del personal	35% de los servidores de planta provista con certificación en el curso de "Diseño de experiencia de servicio"	Subdirección de Desarrollo Organizacional	2/01/2023	31/12/2023	25%
	5	Fortalecer el relacionamiento del Ministerio de Educación Nacional con sus grupos de valor, a través del programa de aprendizaje organizacional "Accesibilidad web" como parte de la oferta educativa de la Escuela Corporativa, que facilite la cualificación del personal.	35% de los servidores de planta provista con certificación en el curso de "Accesibilidad web"	Subdirección de Desarrollo Organizacional	2/01/2023	31/12/2023	25%
	6	Realizar campañas de comunicación interna frente al lenguaje claro	Piezas comunicativas elaborados y difundidas	Grupo de Servicio al Ciudadano	2/01/2023	31/12/2023	25%
Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	7	Convocar y desarrollar un encuentro con los líderes de servicio al Ciudadano de las ET para fortalecer la cultura de servicio	Un encuentro realizado	Grupo de Servicio al Ciudadano	2/01/2023	30/06/2023	50%
	8	Realizar campañas de comunicación interna frente a al lenguaje claro	Piezas comunicativas elaborados y difundidas	Grupo de Servicio al Ciudadano	2/01/2023	31/12/2023	25%
	9	Realizar la socialización del procedimiento para el diseño, aplicación, y análisis de encuestas de satisfacción para orientar a las distintas áreas en la materia	1 procedimiento socializado	Subdirección de Desarrollo Organizacional	1/01/2023	31/12/2023	25%
	10	Acompañar a las áreas líderes de trámites en la implementación del procedimiento para el diseño, aplicación, y análisis de encuestas de satisfacción para orientar a las distintas áreas en la materia	5 (Cinco) informes de implementación del procedimiento en las áreas líderes de los trámites	Subdirección de Desarrollo Organizacional	1/04/2023	31/12/2023	0%
	11	Capacitar a los Ciudadanos en el uso y consulta del Sistema de de radicación de PQRSDF SGDEA	Videos tutoriales	Grupo de Servicio al Ciudadano	2/01/2023	30/06/2023	50%
	12	Asistir al 100 % de las ferias de atención al ciudadano programadas por el DNP	Asistir al 100 % de las ferias de atención al ciudadano programadas por el DAFP	Grupo de Servicio al Ciudadano	2/01/2023	31/12/2023	25%
Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	13	Realizar la traducción a lengua nativa o dialecto oficial de los grupos étnicos colombianos (mínimo 1) de los dos trámites de mayor demanda del Ministerio de Educación Nacional	Dos (2) trámites en lenguaje claro traducidos a lengua nativa o dialecto oficial de los grupos étnicos colombianos (1 lengua)	Subdirección de Desarrollo Organizacional	1/07/2023	31/12/2023	0%
	14	Realizar seguimiento a los resultados de la oportunidad de las PQRSO a través de la Mesa técnica de PQRSO.	3 informes publicados en la Intranet institucional	Subdirección de Desarrollo Organizacional	1/01/2023	30/09/2023	33%
	15	Continuar con el acompañamiento a la estrategia integral de servicio de la entidad, apoyada en la herramienta CRM para fortalecer el acceso a información oportuna, clara, completa y con trazabilidad.	3 informes de la estrategia integral de servicio de la entidad	Subdirección de Desarrollo Organizacional	1/01/2023	30/09/2023	33%
	16	Medir la satisfacción de los ciudadanos, clientes y partes interesadas.	Informe publicado.	Grupo de Servicio al Ciudadano	1/07/2023	31/12/2023	25%
Conocimiento de Servicio al Ciudadano	17	Realizar laboratorio de simplicidad de Lenguaje claro al protocolo de Atención	Documento de Protocolo ajustado a lenguaje Claro	Grupo de Servicio al Ciudadano	1/02/2023	31/12/2023	25%