

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Entidad MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL Año 2013

MECANISMOS	ACTIVIDADES A REALIZAR	TRIMESTRE				RESPONSABLE ACTIVIDAD A REALIZAR		
		1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE			
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	Realización de talleres de facilitación de riegos de corrupcion					Oficina de Control Interno y Subdireccion de Desarrollo Organizacional		
	Consolidación de la matriz de Riesgos de Corrupcion y construcción de controles por parte de los líderes de los procesos							
	Validación de la matriz de Riesgos de Corrupcion y construcción de controles por parte de los líderes de los procesos							
	Evaluación de la solidez y efectividad de los controles establecidos							
	Elaboración e implementación del Plan de tratamiento del riesgo residual							
	Seguimiento a la efectividad del plan de tratamiento propuesto por los líderes de los procesos							
	Análisis y Definición de los Trámites aplicables al MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL.							
	Actualización de la información asociada a cada uno de los trámites en el SUIT							
	Formulación del Plan de acción Antitrámites vigencia 2013 (Simplificación y racionalización de trámites)							
	Seguimiento implementación del Plan de Acción Antitrámites.							
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Elaboración de documento guía para la actualización de trámites en el SUIT					Subdireccion de Desarrollo Organizacional		
	Análisis y participación en cadenas de trámites - Acuerdos de Nivel de Servicio							
	Diligenciamiento del Formato para programar la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía de acuerdo a los componentes del Compes 3654 de 2010.							
	Realización de talleres con la Entidades Adscritas y Vinculadas al Ministerio, así como Universidades para definir la Estrategia de Rendición de Cuentas							
	Formalización del Proceso de Rendición de Cuentas al interior del Ministerio							
	Elaboración y publicación del Informe de Gestión anual							
	Realización Audiencia Pública de Rendición de Cuentas							
	ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	Solicitar la definición y difusión del protocolo de servicios al ciudadano						Oficina Asesora de Planeación y Subdireccion de Comunicaciones y Subdireccion de Desarrollo Organizacional
		Optimizar procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad vigente y de acuerdo a resultados del proceso de rediseño.						
		Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad						
Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.								
DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO		Realización Audiencia Pública de Rendición de Cuentas					Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Comunicaciones y Subdireccion de Desarrollo Organizacional	
		Realización Audiencia Pública de Rendición de Cuentas						
DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO		Solicitar la definición y difusión del protocolo de servicios al ciudadano					Grupo de Atención al Ciudadano	
		Optimizar procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad vigente y de acuerdo a resultados del proceso de rediseño.						
DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO		Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad					Subdireccion de Desarrollo Organizacional y Atención al Ciudadano	
		Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.						
DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	Realización Audiencia Pública de Rendición de Cuentas					Unidad de Atención al Ciudadano (Firma contratada para realizar la encuesta)		
	Realización Audiencia Pública de Rendición de Cuentas							

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Entidad MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL Año 2013

MECANISMOS	ACTIVIDADES A REALIZAR	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	RESPONSABLE ACTIVIDAD A REALIZAR
		<ul style="list-style-type: none"> * Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. * Descripción de los procedimientos, límites y servicios de la entidad * Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. * Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. * Horarios y puntos de atención * Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo. 				
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PUBLICOS.	<p>Establecer procedimientos para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad: niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.</p>					Subdirección de Desarrollo Organizacional y Atención al Ciudadano
		<p>Solicitar el Desarrollo de las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización. <u>Con respecto a esta estrategia la Unidad remitirá solicitud a la Subdirección de Talento Humano, para que incluyan en el plan de capacitación programas estén dirigidas al fortalecimiento y reconocimiento de estas competencias.</u></p>				Grupo de Atención al Ciudadano
		<p>Solicitar la generación de incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano. <u>Con respecto a esta estrategia la Unidad remitirá solicitud a la Subdirección de Talento Humano, para que incluyan en el plan de incentivos</u></p>				Grupo de Atención al Ciudadano
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION.	<p>Actualizar los protocolos de atención al ciudadano de acuerdo al resultado del proceso de rediseño.</p>					Grupo de Atención al Ciudadano
		<p>Solicitar revisión y actualización de la señalización de la Unidad de Atención al Ciudadano, de acuerdo a la normatividad vigente. Con respecto a esta estrategia la Unidad remitirá solicitud a la Subdirección de Talento Humano.</p>				Grupo de Atención al Ciudadano
		<p>Solicitar a la Subdirección de Desarrollo organizacional para realizar Diagnóstico de los canales de atención e información con que cuenta el Ministerio</p>				Grupo de Atención al Ciudadano

Consolidación del documento	Cargo Subdirección de Desarrollo Organizacional Nombre Cistina Miranda Escandon Firma 
Seguimiento de la estrategia	Monitor Jefe de Control Interno Monitor Sonia Maritza Machado Firma