

PLAN DE ACCIÓN: MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y servicio al ciudadano Vigencia 2015					Seguimiento a: 31 Agosto de 2015				
Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	PRODUCTO	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN AVANCE	%	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES	FECHA DE REPROGRAMACIÓN
1	Definir perfil de caracterización de usuarios	Oficina Asesora de Planeación con apoyo de Servicio al ciudadano (Profesional Asignado)	31-Mar-15	Ficha técnica de caracterización	Caracterización de usuarios de los servicios y tramites que ofrece la CV	31Ago2015: Se mantiene observación 30 abril 2015: Se reprograma esta actividad	0%		Se reprograma para Junio 30 de 2015
2	Aplicar la encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios de la CVP	Oficina asesora de comunicaciones.	Semestralmente	Ficha técnica de la encuesta y Encuesta publicada	Encuesta socializada y publicada en la WEB e intranet	31Ago2015: Se mantiene observación 30 abril 2015: Hasta el momento la OAC no ha recibido la encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios de la CVP, por lo tanto no se ha realizado ninguna publicación en la Web e Intranet.	0%		
3	Divulgar a los funcionarios y contratistas el decreto 0103 del 20 de enero de 2015 "Ley de transparencia y acceso a la información" para garantizar la transparencia y acceso a los servicios a los ciudadanos	Servicio al ciudadano	31-Mar-15	Divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna (intranet) y web	Print screen de la campaña publicada en la intranet y en la web	31Ago2015: Se realizó la divulgación del Decreto 103 de 2015 a los funcionarios y contratistas sociales de la entidad con el fin de informar la normatividad que contempla el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. (Mayo 29-Listas de asistencia al evento en el Archivo General de la Nación). Igualmente, se divulgó el Decreto en mención a grupos de las Direcciones de Reasentamientos (24 de Junio), Mejoramiento de Vivienda (25 de Junio), Mejoramiento de Barrios (Julio 9), Dirección de Urbanización y Titulación (Julio 16), a los servidores que asistieron a las jornadas de inducción (julio 23) y a los integrantes del Comité Directivo (agosto 3) (1er trimestre): Se reprograma para la realización de esta actividad para Junio30 de 2015	78%		Se reprograma la terminación para el 31 de diciembre de 2015
4	Relacionar la implementación del Decreto con las líneas estratégicas de la política pública de atención al ciudadano	Servicio al ciudadano	31-Dic-15	Documento actualizado y ajustado de Política Pública de Servicio al ciudadano	Documento aprobado en el Sistema Integrado de Gestión	31Ago2015: Se logró la incorporación al Sistema Integrado de Gestión de la Caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano. Igualmente se documentó el procedimiento de servicio al ciudadano y la matriz de riesgo del mencionado proceso, dentro de los cuales se consideraron los elementos aplicables del Decreto con referencia al acceso a la información de los servicios y trámites. El procedimiento de servicio al ciudadano se aprobó y envió para publicación en el SIG el día 30 de julio de 2015. (1er trimestre): Se inició la formulación de la Caracterización del Proceso misional denominado Servicio al Ciudadano para identificar los elementos del proceso y las interrelaciones con los demás procesos de la entidad de acuerdo con lo definido en la Resolución 381 de 2015. Este insumo se utiliza para la revisión del documento.	67%		
5	Fortalecer de manera permanente a los funcionarios del área de servicio al ciudadano, el uso de lenguaje sencillo e incluyente al entregar información existente sobre derechos, deberes y mecanismos para las PQR's	Servicio al ciudadano	Permanente	Competencia fortalecida	Registros de reunión o capacitaciones	31Ago2015: Se ha mantenido la estrategia de fortalecer el área de servicio al ciudadano con el reforzamiento en el uso de lenguaje incluyente y en la información que sobre servicios y trámites presta la entidad mediante las reuniones realizadas (documentadas mediante actas) en las siguientes fechas: Abril 22 (capacitación e inducción servicio al ciudadano), Abril 29 (comité interno de servicio al ciudadano), Junio 17 (Valor de trabajo en equipo), Julio 9 (comité interno de servicio al ciudadano) (1er trimestre): Se han hecho reuniones con el fin de unificar el lenguaje de la información suministrada a los ciudadanos y con esto tener una mayor efectividad en el servicio prestado (Reuniones en febrero 3, febrero 12 y marzo 17)	64%		

PLAN DE ACCIÓN: MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y servicio al ciudadano Vigencia 2015						Seguimiento a: 31 Agosto de 2015			
Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	PRODUCTO	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN AVANCE	%	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES	FECHA DE REPROGRAMACIÓN
6	Implementación de la estrategia de divulgación de información institucional misional.	Oficina asesora de comunicaciones.	Permanente	Publicaciones controladas y actualizadas	Divulgación de la información de la gestión misional	<p>31Ago2015: INTRANET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nota para Intranet "Tómese un tinto con el Jefe" - 21/05/2015 - Nota para Intranet "Posesiones mayo 20" - 21/05/2015 - Crónica Naciones Unidas y La Cabaña para Intranet – 21/05/2015 - Nota encuentro sociales CVP para Intranet - 21/05/2015 - Nota Intranet Caja en mi Corazón Caracol. 04/06/2015 - Nota Intranet Mochuelo Mejoramiento Vivienda. 05/06/2015 - Nota Intranet Títulos potosí y Juan Pablo II 16/06/2015 - Nota Sumapaz para Intranet. 17/06/2015 - Nota Intranet Títulos Santa Rosa de Lima. 20/06/2015 - Nota Caja en mi Corazón. Santa Rosa de Lima para Intranet. 22/06/2015 - Nota pata Intranet Prevención Robos. 24/06/2015 - Nota para Intranet. "Tómese un tinto con el Jefe" 24/06/2015 <p>Boletines de prensa elaborados y enviados a medios</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Urbanización la gloria ciudad de dios 29/04/15 2. Caja ejecutará mejoramiento de vivienda a 100 familias víctimas del conflicto 29/04/15 3. 531 hogares recibieron hoy su título de propiedad en ciudad bolívar 26/05/15 4. CVP entregará 61 títulos a familias en Ciudad Bolívar 17/06/15 5. Caja de la Vivienda Popular realizará I Vitrina Inmobiliaria para beneficiar a más de 2.200 familias que viven zonas de alto riesgo en Bogotá 26/06/15 6. Inicio de obras de mejoramiento de vivienda en Usme (01-07-15) 7. Llega la Vitrina Inmobiliaria del Distrito (02-07-15) 8. Exitosa Vitrina Inmobiliaria en Ciudad Bolívar (06-07-15) 9. 111 familias de La Chiguaza consolidan patrimonio (09-07-15) 10. En API Lourdes de la localidad Santafé se han ejecutado 145 mejoramientos de vivienda (14-07-15) <p>Noticias actualización portal web</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La caja con responsabilidad social 23/04/15 	100%		
						<p>30Abril 2015: 3 Boletines Internos a la fecha</p> <p>Notas de Intranet</p> <p>La caja de vivienda inicia mesas de trabajo en proyecto La Candelaria 04/02/2015</p> <p>Barrios hace una fiesta con la firma de los pactos de sostenibilidad 10/02/2015</p> <p>Conformado equipo social de post-reasentamiento 12/02/2015</p> <p>Boletines de prensa (enviados a medios de comunicación)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Primer encuentro sector inmobiliario 250315 2. Se entregaron 149 títulos de propiedad a igual número de familias 180315 3. Entrega de 150 títulos de propiedad de predios 180315 4. En aniversario CVP importantes anuncios del Director 160315 5. Todo listo para inicio de obras de vivienda en San Cristóbal 100315 6. Caja de la Vivienda Popular respondió a la ciudadanía en la Rendición de Cuentas 050315 <p>Noticias actualización portal web</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega títulos barrio Salvador Allende 190415 2. Pacto sostenibilidad en barrio Cordillera Sur 170415 3. Taller sensibilización Reasentamientos 120415 4. Reunión con oferentes CVP 080415 5. Director General CVP se reúne con sector inmobiliario modelo negocio 070415 6. Recuperar cuerpos de agua en Bogotá, una propósito de la Caja 310315 7. En Rendición de Cuentas, Petro destaca gestión en barrios 270315 8. Se entregaron 149 títulos de propiedad a igual número de familias 180315 9. Seminario distrital sobre construcción de tejido social 180315 10. En El Espino iniciarán obras de mejoramiento de vivienda 120315 11. Director General CVP realiza visita de inspección en Porvenir 110315 12. En Bosa, más alternativas de vivienda para familias reasentadas 100315 	100%		
7	Tener disponibles en la página Web la información acerca de trámites, servicios y los formatos a que haya lugar, en razón a que solo existe el de PQR's.	Servicio al ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones Todas las dependencias.	30-Sep-15	Formatos definidos y publicados en la WEB	Documentos publicados en la Web y formalizados en Calidad	<p>31Ago2015: Se encuentra publicada en la carpeta calidad la matriz de trámites y servicios de la entidad aprobados por el DAFP (ruta: \\serv-cv2\calidad\18. CONSOLIDADO TRÁMITES Y SERVICIOS)</p> <p>(1er trimestre): En el mes de marzo de 2105 se publicó en la página web de la entidad, la guía de trámites y servicios que presta la entidad para de una manera pedagógica los ciudadanos consulten la descripción de cada uno de los pasos para acceder a dichos tramites y servicios. Igualmente, se incluyó detalladamente la información de los tiempos de respuesta para los diferentes tipos de requerimientos.</p>	100%		