

4. COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fecha de corte: 31 DE MARZO DE 2016							Fecha de seguimiento			
Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	PRODUCTO	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN AVANCE	%	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES	FECHA DE REPROGRAMACIÓN
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO										
1	Revisar y analizar mecanismos de comunicación que permitan mejorar la comunicación entre la Alta Dirección y las Dependencias Misionales	Dirección de Gestión Corporativa y CID	01-mar-16	30-jul-16		208-PLA-FT-54 REGISTRO DE REUNIÓN v1		0%		
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN										
2	Revisar y analizar los canales de atención establecidos con el fin de determinar si estos cumplen o no con las nuevas necesidades de los(as) ciudadanos(as)	Dirección de Gestión Corporativa y CID - Sistemas	01-mar-16	10-dic-16	Listado de necesidades identificadas por cada canal de atención	208-PLA-FT-54 REGISTRO DE REUNIÓN v1		0%		
3	Capacitar a los (as) funcionarios(as) en el manual de servicio al ciudadano	Servicio al Ciudadano	01-mar-16	10-dic-16	Divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna (intranet) Presentación para los servidores	Print screen de la campaña publicada en la intranet 208-SADM-FI-43 LISTADO DE ASISTENCIA		0%		
TALENTO HUMANO										
4	Sensibilizar y socializar a los(as) funcionarios(as) y contratistas el documento 208-SADM-Mn-01 MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Servicio al Ciudadano	29-jul-16	29-jul-16	Funcionarios(as) sensibilizados y socializados en la política de tratamiento de datos de personales	208-SADM-FI-43 LISTADO DE ASISTENCIA		0%		
NORMATIVO Y PROCIDEMENTAL										
5	Sensibilizar y socializar la política de tratamiento de datos de personales de la entidad de acuerdo con la ley 1581 de 2012 y decreto 1377 de 2013	Dirección de Gestión Corporativa y CID	30-dic-16	30-dic-16	Funcionarios(as) sensibilizados y socializados en la política de tratamiento de datos de personales	208-SADM-FI-43 LISTADO DE ASISTENCIA		0%		
6	Divulgar a los funcionarios y contratistas el Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" Nota: Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015.	Servicio al Ciudadano	29-jul-16	29-jul-16	Divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna (intranet) Presentación para los servidores	Print screen de la campaña publicada en la intranet 208-SADM-FI-43 LISTADO DE ASISTENCIA		0%		
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO										
7	Consolidar mensualmente las estadísticas de asistencia y evaluación del servicio en el canal presencial para los ciudadanos y ciudadanas atendidas en la oficina de Servicio al ciudadano	Servicio al Ciudadano	Permanente	Permanente	Informe de asistencia y evaluación por parte del área de Servicio al Ciudadano	208-SADM-FI-105 INFORME CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR		0%		
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS										
8	Fortalecer de manera permanente a los funcionarios del área de servicio al ciudadano, en el uso de lenguaje sencillo e incluyente al entregar información existente sobre derechos, deberes y mecanismos para las PQR's basado en el manual de Servicio al Ciudadano	Servicio al Ciudadano	Permanente	Permanente	Capacitaciones realizadas	208-SADM-FI-43 LISTADO DE ASISTENCIA o 208-PLA-FT-54 REGISTRO DE REUNIÓN v1		0%		
9	Consolidar mensualmente las estadísticas de PQR's realizadas por los(as) ciudadanos(as) y que son recepcionadas por los diferentes mecanismos para tal fin Nota: PQR recibidas, PQR cerradas a tiempo, PQR cerradas por de tiempo, PQR cerradas antes de tiempo	Servicio al Ciudadano	Permanente	Permanente	Capacitaciones realizadas	208-PLA-FT-54 REGISTRO DE REUNIÓN v1 o 208-SADM-FI-105 INFORME CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR		0%		