



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

Fecha de corte: 31 de marzo de 2016						Fecha de seguimiento: 30 de abril 2016				
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	El proceso Servicio al Ciudadano, determinó las falencias que actualmente se presentan y que impiden la comunicación entre los diferentes procesos. Se tiene establecido el día 12 de Mayo una reunión con el Comité Directivo para sensibilizar a la alta Dirección de la importancia de la comunicación permanente entre los procesos.	50%	Dentro de esta actividad quedaria pendiente, en el marco del ciclo PHVA, actividades relacionadas con la aprensión del conocimiento (Verificar) y determinar si las actividades fueron suficientes y se mejoró la comunicación (Actuar).	
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	11 abril (Diana Patiño envía correos como evidencia) 1.Mensajes de texto a celular para la citación de familias para los procesos que adelanta con la CVP. Entrega de títulos Porvenir Calle 55 Bosa. 2. Llamadas a celular Campaña Porvenir Calle 55 Bosa. 3.Actualización página web con los requerimientos de la Ley 1712.	30%		
TALENTO HUMANO										
3	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-Ft-43 LISTADO DE ASISTENCIA	En la jornada de inducción, que se llevó a cabo el 28 de abril de 2016 se realizó la sensibilización y socialización al grupo de participantes sobre los componentes del proceso de servicio al ciudadano: organización, normalidad, canales, aplicativos (CORDIS, SDQS) Acta de 28 de abril de 2016, reposa en Dirección Gestión Corporativa y CID	33%		
NORMATIVO Y PROCIDEMENTAL										
4	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-Ft-43 LISTADO DE ASISTENCIA	La Dirección de Gestion Corporativa y Cid gestionó ante la Superintendencia de Industria y Comercio una socialización y sensibilización dirigida a funcionarios y contratistas de la CVP, la cual se realizó en las instalaciones de la entidad el 20 de abril de 2016, cuya tematica abordada fue el régimen de protección de datos personales en Colombia y su marco normativo. Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008 Decreto 1377 de 2013, Ley 1273 de 2009.	100%		
5	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-Ft-43 LISTADO DE ASISTENCIA		0%		
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO										
6	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-Ft-105 INFORME CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	Se realizó la consolidación mensual de la asistencia y evaluación de los ciudadanos cuyo resultado fue: sobre una calificación cuyo máximo puntaje es cuatro en el mes de enero la calificación fue de 3.92, en febrero no hay se operó el digiturno, en marzo la calificación fue de 3.81 y en el mes de abril fue de 3.99.	33%		
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS										
7	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-Ft-43 LISTADO DE ASISTENCIA o 208-PLA-FT-54 REGISTRO DE REUNIÓN v1	Se realizó una reunión el 29 de abril de 2016 con los funcionarios y contratistas del proceso de servicio al ciudadano, en la cual se enfatizó en la utilización de un lenguaje incluyente, para la comunidad LGBTI. Acta 29-04-2016	33%		
8	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-Ft-105 INFORME CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	Se realizó la consolidación mensual de los PQRS y su estado, de igual forma se realiza el seguimiento y control por medio del aplicativo alarmas tempranas. \serv-cv1\corporativa\Servicio al Ciudadano. Evidencia en la pagina WEB.	33%		

