



PLAN DE ACCIÓN: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Plan Anticorrupción y servicio al ciudadano Vigencia 2015

Seguimiento a: 15 de Diciembre de 2015

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

28 DICIEMBRE DE 2015

Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	PRODUCTO	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN AVANCE	%
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 trámites que ofrece la CV	<p>15Dic2015: Se realizó reuniones con los coordinadores sociales y los enlaces de los procesos misionales con el fin de revisar y analizar las fichas demográficas que tienen hoy en día cada uno de los misionales. De estas reuniones se logró concertar la información sociodemográfica de la entidad. Posteriormente se remitió a Comunicaciones para una diagramación inicial (físico). Esta pendiente por formalizar los ajustes a la ficha y proceder a realizar su aplicación. (Esta debe iniciar su aplicación durante el primer trimestre del 2016 y así poder determinar el perfil de los usuarios de la entidad)</p> <p>31Ago2015: Se mantiene observación</p> <p>30 abril 2015: Se reprograma esta actividad</p>	90%
2	Aplicar la encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios de la CVP	Oficina asesora de comunicaciones.	Semestral	Ficha técnica de la encuesta y Encuesta publicada	Encuesta socializada publicada en WEB e intranet	<p>15Dic2015: Durante la vigencia 2014 se realizó una encuesta de satisfacción respecto a los servicios de la entidad, el cual sus resultados nunca fueron socializados a los procesos misionales. Para la vigencia 2015 no determinó no aplicar encuesta que permita medir la satisfacción del ciudadano y se determinó socializar los resultados de esta encuesta. Quedó como compromiso que cada uno de los procesos validaba la información y establecía si requería o no plan de mejoramiento. Los resultados fueron presentados por el Coordinador de Servicio al Ciudadano Cesar Hernandez a cada uno de los procesos misionales y Reasentamientos y Mejoramiento de Vivienda fueron los únicos que establecieron plan de mejoramiento</p> <p>31Ago2015: Se mantiene observación</p> <p>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.</p>	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	<p>Tercer periodo: Se completaron divulgaciones sobre esta norma a los servidores de la Dirección de Reasentamientos (26 de agosto), Dirección de Barrios y Mejoramiento de Vivienda (2 de septiembre), Dirección de Urbanizaciones y Titulación (15 de octubre). De igual forma, se dió capacitación sobre la norma a los servidores públicos que ingresaron a la entidad durante la jornada inducción del 12 de noviembre de 2015 programada por la Subdirección Administrativa</p> <p>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 normalidad 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)</p> <p>(1er trimestre):Se reprograma para la realización de esta actividad para Junio30 de 2015</p>	100%
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	<p>Tercer periodo: Se realizó la formulación de la caracterización del servicio con base en los lineamientos de la política de servicio al ciudadano, con lo cual se concretaron en requisitos y mecanismos de seguimiento y medición los elementos de la política que se deben cumplir con el propósito de hacer seguimiento y facilitar la mejora continua del servicio prestado.</p> <p>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.</p> <p>(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.</p>	70%
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 POR's	Servicio al ciudadano	Permanente	Competencia fortalecida	Registros de reunión capacitaciones	<p>Tercer periodo: se continuó con el fortalecimiento de los servidores mediante las siguientes capacitaciones: capacitación interna "Derechos y Deberes de los Ciudadanos" realizada el 09 de septiembre de 2015, capacitación en el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Reclamos (SDQS) realizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá-Secretaría General - Servicio al Ciudadano los días 25 y 27 de noviembre. Igualmente se realizó el curso "Atención al Ciudadano" el día 23 de noviembre de 2015 por parte de la empresa Virtual lab S.A.S. Igualmente se realizó una reunión de autoevaluación en la cual se expuso y retroalimentó el valor del Respeto hacia el ciudadano y los resultados obtenidos con relación a este. Esta reunión se realizó el día 7 de diciembre de 2015.</p> <p>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 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)</p> <p>(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)</p>	100%

► El producto a obtener es la "Ficha técnica de caracterización", lo que implica que sin su culminación no se puede formalizar la evidencia. Por lo anterior se debe revisar el % de Cumplimiento.

► La fecha de reprogramación ya no aplica para esta vigencia. Se debe esperar la reglamentaria formulación de la vigencia 2016, que se debe cumplir antes del 31 de enero de 2016.

► El producto a obtener "Ficha técnica de la encuesta y Encuesta publicada", se formuló como una acción con frecuencia semestral. La descripción del seguimiento no es clara. Se debe revisar el % de cumplimiento previa verificación.

La descripción del seguimiento a esta acción no evidencia una gestión para divulgar a funcionarios y contratistas, el contenido del decreto 103 de 2015 reglamentario de la Ley 1712 de 2014, congruente con el producto a obtener: "Divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna (intranet) y web", y tampoco con la evidencia formulada: "Print screen de la campaña publicada en la intranet y en la web".

El seguimiento a 15 de dic 2015 no describe con claridad en nivel de obtención del producto "Documento actualizado y ajustado de Política Pública de Servicio al ciudadano", y tampoco a la evidencia que hace referencia a la aprobación del mencionado documento por parte del Comité del SIG.

Verificar soportes: registros de reunión y listados de asistencia a capacitaciones.





PLAN DE ACCIÓN: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Plan Anticorrupción y servicio al ciudadano Vigencia 2015

Seguimiento a: 15 de Diciembre de 2015

SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO

28 DICIEMBRE DE 2015

Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	PRODUCTO	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN AVANCE	%
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 para 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 2. Director general asiste a debate sobre víctimas en el concejo 19/04/15 3. Entrega de títulos sector entrega salvador allende 19/04/15 4. Firma de pacto de sostenibilidad en barrio cordillera sur 17/04/15 5. Director y funcionarios participan en carrera 11k 12/04/15 6. Taller de sensibilización reas 12/04/15 7. Caja se reúne con oferentes para presentar estrategia social 08/04/15 8. Director general CVP se reúne con sector inmobiliario modelo negocio 07/04/15 9. En Usme, Caja sigue adelante con proyectos de Mejoramiento de Barrios y Vivienda 05/05/15 10. Nuevo punto de atención de la Caja de la Vivienda Popular en Ciudad Bolívar. 05/05/15 11. Director de la Caja participa en Foro de Vivienda Adecuada en Monterrey, México 06/05/15 12. Alianza con Universitaria Agustiniense busca fortalecer compromiso social con la comunidad 07/05/15 13. CVP entregará 61 títulos a familias en Ciudad Bolívar 17/06/15 14. CVP adelanta en la revitalización de la vivienda campesina, esta vez en la localidad de Sumapaz 17/06/15 15. Entrega de títulos Santa Rosa de Lima 22/06/15 16. Jornada post-reasentamiento ventanas de Usminia 24/06/15 17. Mesas de trabajo con las familias del proyecto La Arboleda (13-07-15) 18. Atención REAS en el nuevo punto CVP en Ciudad Bolívar (15-07-15) 19. Caja lidera proyecto de transformación urbanística en centro ampliado de Bogotá (16-07-15) 20. CVP en el ranking de las 5.000 cuentas Twitter del país (22-07-15) 21. CVP en jornada de caracterización de población para proyectos de vivienda nueva (24-07-15) 22. Punto de atención en Ciudad Bolívar para familias vinculadas al programa REAS de esa localidad (28-07-15) 23. Inicio venta de pines para empleos del Distrito (31-07-15) <p>Entrevistas y publicaciones (free press):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entrevista al director general José Andrés ríos vega, en el programa radial, conexión Bogotá de la cadena Todoteler (abril 17, invitado especial). 2. Publicación en ADN sobre la entrega de escrituras a residentes de la gloria ciudad de dios 30/04/15 3. Publicación informe especial en revista dinero sobre la feria inmobiliaria, donde además se entrevistó al director general. (Edición abril-15) 4. Citytv - citynoticias sobre mejoramiento de vivienda en la localidad de Santafé 22/05/15 5. El espectador web - treinta años de lucha por un techo 24/05/15 6. Citytv - Citynoticias reporte 20 y 26/05/15 7. Apuertacerrada.com - CVP realizará vitrina inmobiliaria 24/06/15 8. Radio Santafé - Distrito abre convocatoria para vivienda nueva 29/06/15 9. HSBNoticias - Abierta convocatoria vivienda nueva 29/06/15 10. ADN - Caja abre convocatoria para vivienda nueva 30/06/15 11. Caracol Radio - Entrevista Director CVP caso San Juan de Dios 23-07-2015 12. Caracol.com.co - En diciembre viviendas familias San Juan de Dios 23-07-15 13. Hsbnoticias.com - En diciembre estarían viviendas de familias que viven en el San Juan de Dios (23-07-15) 14. Canal Capital - 145 mejoramientos de vivienda en API Lourdes en Santafé (16-07-2015) <p>30Abri 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 25/03/15 2. Se entregaron 149 títulos de propiedad a igual número de familias 18/03/15 3. Entrega de 150 títulos de propiedad de predios 18/03/15 4. En aniversario CVP importantes anuncios del Director 16/03/15 5. Todo listo para inicio de obras de vivienda en San Cristóbal 10/03/15 6. Caja de la Vivienda Popular respondió a la ciudadanía en la Rendición de Cuentas 05/03/15 <p>Noticias actualización portal web</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega títulos barrio Salvador Allende 19/04/15 2. Pacto sostenibilidad en barrio Cordillera Sur 17/04/15 3. Taller sensibilización Reasentamientos 12/04/15 4. Reunión con oferentes CVP 08/04/15 5. Director General CVP se reúne con sector inmobiliario modelo negocio 07/04/15 6. Recuperar cuerpos de agua en Bogotá, una propositó de la Caja 31/03/15 7. En Rendición de Cuentas, Petro destaca gestión en barrios 27/03/15 8. Se entregaron 149 títulos de propiedad a igual número de familias 18/03/15 9. Seminario distrital sobre construcción de tejido social 18/03/15 10. En El Espino iniciarán obras de mejoramiento de vivienda 12/03/15 11. Director General CVP realiza visita de inspección en Porvenir 11/03/15 12. En Bosa, más alternativas de vivienda para familias reasentadas 10/03/15 	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 POR'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 trámites y servicios. Igualmente, se incluyó detalladamente la información de los tiempos de respuesta para los diferentes tipos de requerimientos.</p>	100%
PROMEDIO							80%

Revisar la Estrategia de Comunicaciones para cotejar el contenido del avance descrito en el seguimiento.

Verificar si con relación a la disposición de los formatos, se hace referencia a la información acerca de los mismos, o si el requerimiento está asociado a que los usuarios puedan diligenciar los trámites y servicios en línea, de conformidad con la norma GEL.

