

4. COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO										
Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	Fecha de Corte:		DESCRIPCIÓN AVANCE	%	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES	FECHA DE REPROGRAMACIÓN
					PRODUCTO	EVIDENCIA				
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO O ESTRATEGICO										
1	Fortalecimiento de la Ventanilla única de correspondencia y articulación con la gestión documental según Acuerdo 060 de 2001	Subdirección Administrativa	01-mar-17	31-dic-17	Centralización del manejo de las comunicaciones oficiales en el equipo SIGA	Actas de Reunión- Actos administrativos- PGD y PINAR actualizados y procedimientos implementados actualizados				
2	Incorporar en el presupuesto recursos que mejoren la atención al ciudadano	Oficina Asesora de Planeación	01-feb-17	31-dic-17	Rubro en presupuesto para atención al ciudadano	Plan Anual de Adquisiciones				
3	Fortalecimiento de la Ventanilla única de correspondencia y articulación con la gestión documental según Acuerdo 060 de 2001	Subdirección Administrativa	01-mar-17	31-dic-17	Centralización del manejo de las comunicaciones oficiales en el equipo SIGA	Actas de Reunión- Actos administrativos- PGD y PINAR actualizados y procedimientos implementados actualizados				
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN										
4	Crear el enlace desde el home de la página Web al sistema SDGS	COMUNICACIONES	01-ene-17	31-ene-17	http://www.cajavivendapoblar.gov.co/	Enlace en página Web				
5	Fortalecimiento del canal presencial con la atención adecuada para personas con limitación auditiva de acuerdo a la Ley 982 del 2005	Servicio al Ciudadano	01-feb-17	31-dic-17	Contratar 2 personas con conocimiento y experiencia en la lengua de señas colombiana (LSC) para la atención a la ciudadanía y capacitar a los funcionarios / contratistas de la CVP	Actas de capacitaciones, listados de asistencia de los funcionarios / contratistas de la CVP y actualización del procedimiento de Servicio al Ciudadano incluyendo la atención a personas con limitación auditiva				
TALENTO HUMANO										
6	Sensibilizar y socializar a los(as) funcionarios(as) y contratistas el documento 208-SADM-FI-01 MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Servicio al Ciudadano	15-mar-17	15-dic-17	Funcionarios(as) sensibilizados y socializados en la política de tratamiento de datos de personales	208-SADM-FI-43 LISTADO DE ASISTENCIA				
NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL										
7	Revisar la pertinencia de la documentación del proceso Servicio al Ciudadano, frente a la atención al usuario, para incentivar la mejora continua	Oficina Asesora de Planeación	01/02/2017	31/12/2017	Documentos en versión actualizada, cuando se requiera	Documentos del proceso Servicio al ciudadano, publicado en la carpeta de Calidad				
8	Generar información de calidad y en lenguaje comprensible	Comunicaciones	01-feb-17	31-dic-17	Informe de desarrollo estrategia de comunicaciones	Publicaciones en medios, piezas impresas, digitales, audiovisuales publicadas y elaboradas				
9	Generar dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Comunicaciones	01-feb-17	31-dic-17	Botón de Rendición de Cuentas Permanente en la Página WEB	Contenido Publicado, número de interacciones solicitando información y formulando preguntas sobre los informes de gestión				
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO										
10	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				
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS										
11	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 POR'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 REUNION V1				
12	Consolidar mensualmente las estadísticas de POR's realizadas por los(as) ciudadanos(as) y que son recepcionadas por los diferentes mecanismos para tal fin Nota: POR recibidas, POR cerradas a tiempo, POR cerradas por de tiempo, POR cerradas antes de tiempo	Servicio al Ciudadano	Permanente	Permanente	Informes Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (SDGS)	208-PLA-FT-54 REGISTRO DE REUNION V1 o 208-SADM-FI-105 INFORME CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR				