

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

Fecha de corte: 30 de Agosto de 2016							Fecha de seguimiento: 30 de Agosto 2016			
Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	PRODUCTO	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN AVANCE	%	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES	FECHA DE REPROGRAMACIÓN
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO										
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	A través de la Resolución 3987 del 09 de agosto de 2016 se institucionalizó y organizó el Comité Directivo de la entidad y se notificó a los directores de las áreas misionales respecto al nuevo esquema de funcionamiento, el cual consiste en que mensualmente se realizarán reuniones en las cuales se llevará a cabo e el seguimiento y control a la planeación que conlleve al cumplimiento efectivo de la misionalidad y en consecuencia en fortalecimiento de la comunicación entre la alta Dirección y los procesos misionales.	100%		
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	Para el segundo trimestre, la CVP continúa con la estrategia de enviar mensajes de texto a los ciudadanos objeto de atención misional. De manera virtual, se opta por utilizar la Página Web Institucional para publicar y poner a disposición de los beneficiarios del programa de Reasentamientos Humanos, el formato de Contrato de Arriendo. Sin embargo, por sugerencia de la Alta Consejería para las TIC's - Distrito, se migrará la plataforma de Joomla a Drupal, con el fin de garantizar la operatividad actual y evitar futuras contingencias por seguridad.	66%		
TALENTO HUMANO										
3	Senbilizar 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 los procesos de inducción que se han llevado a cabo durante el año 2016 se realizado la sensibilización y socialización al grupo de participantes, sobre los componentes del proceso de servicio al ciudadano: organización; normatividad; canales de atención; aplicativos (CORDIS, SDQS)	66%		
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 Gestión 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 temática 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	Se delegó al Abogado de Servicio al ciudadano para construir estrategia de socialización del Decreto 1081 dirigida servidores públicos de la CVP.	10%		
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 para el segundo periodo es: mayo 3981 ciudadanos con una calificación de 3.99; junio total 4685 ciudadanos - calificación 3.99; julio 3880 ciudadanos - calificación 3.99.	66%		
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	El 09 de junio se llevó a cabo la capacitación y cualificación a los contratistas y funcionarios sobre el lenguaje humanizado y se han realizado capacitaciones funcionales sobre la herramienta virtual SDQS y mecanismo de atención de PQRS basados en el manual de servicio al ciudadano.	66%		



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

Fecha de corte: 30 de Agosto de 2016

Fecha de seguimiento: 30 de Agosto 2016

Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	PRODUCTO	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN AVANCE	%	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES	FECHA DE REPROGRAMACIÓN
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-FI-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-cv11\corporativa\Servicio al Ciudadano. Evidencia en la pagina WEB.	66%		

