



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

Fecha de Corte: 30 de DICIEMBRE de 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	Acto administrativo de institucionalización del Comité Directivo.	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	Respecto al canal virtual a través de la Página Web Institucional se publica la información de interés para los ciudadanos se atendió el requerimiento de la Alta Consejería para las TIC's - Distrito, migrando la información a la plataforma de Joomla a Drupal, con el fin de garantizar la operatividad actual y evitar futuras contingencias por seguridad. Respecto al canal presencial se identificó que es necesario contar con expertos en lenguaje de señas y atención de población invidente por lo se están realizando los procesos precontractuales. Respeto al canal telefónico es necesario que todos los colaboradores respondan	66%	Se deben identificar y atender los requerimientos que permitan brindar una adecuada atención a la población en situación de discapacidad a través de todos los canales de atención.	
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 los procesos de inducción que se han llevado a cabo durante el año 2016 se realizó 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)	100%		
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	El profesional responsable de servicio al ciudadano realizó tres jornadas de socialización del decreto 1081 dirigida a los colaboradores de los procesos de la entidad. La socialización consistió en la exposición de los lineamientos fundamentales para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano.	100%		
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO										



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

Fecha de Corte: 30 de DICIEMBRE de 2016

Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	PRODUCTO	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN AVANCE	%	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES	FECHA DE REPROGRAMACIÓN
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	En el periodo la atención y calificación de los ciudadanos tienen los siguientes resultados: Septiembre se atendieron 3477, ciudadanos con una calificación 3.43; en octubre 2658 ciudadanos con calificación 3.72 y noviembre 2809, con calificación de 3.93 Se han elaborado los informes mensuales de asistencia y evaluación de los ciudadanos cuyos resultados para el segundo periodo son los siguientes: mayo el total de ciudadanos atendidos y que realizaron la evaluación son 3981 y la calificación fue de 3.99, junio total 4685 ciudadanos- calificación 3.99; julio 3880 ciudadanos-calificación 3.99	100%		
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 llevó a cabo al taller de simplificación del documento, asistiendo por parte del servicio al ciudadano, dos personas 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.	100%		
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-cv11\corporativa\Servicio al Ciudadano. Evidencia en la página WEB.	100%		