

Componente 4: Plan de acción mecanismos para mejorar el servicio al ciudadano

Plan Anticorrupción y servicio al ciudadano Vigencia 2014								
Seguimiento a: 30 de diciembre 2014								
Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO / EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN AVANCE	%	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES	FECHA DE REPROGRAMACIÓN
1	Definir caracterización de usuarios	Oficina Asesora de Planeación con apoyo de Servicio al ciudadano (Profesional Asignado)	30-ago-14	Ficha técnica de caracterización	Se construyó el documento de análisis a la caracterización de ciudadanos vinculados a los programas misionales de la CVP. Se encuentra para revisión, ajustes y aprobación. Se tiene borrador en versión preliminar	70%	Se reprograma para el Marzo de 2015	31-mar-15
2	Plan Anticorrupción Vigencia 2014	Alta Dirección, líderes o responsables de los procesos, Oficina Asesora de Planeación, Control Interno, Oficina Asesora de Comunicaciones	31-ene-14	Portafolio actualizado	Se actualizó, ajustó y publicó a 31 de enero de 2014	100%	La medición de esta actividad es cuatrimestralmente, para la cual la meta es mantener el 100%.	FINALIZADA
3	Aplicar la encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios de la CVP	Oficina asesora de comunicaciones.	Semestralmente	Ficha técnica de la encuesta y resultados	Se publicó en el mes de febrero el resultado de la encuesta de satisfacción del ciudadano. Se encuentra en la Web Mayo: se entregaron los resultados de la encuesta de satisfacción de Servicio al Ciudadano para ser alojados en la carpeta calidad en la siguiente ruta: \\serv-cv2\calidad\COMUNICACIONES\Documentos de Referencia	70%	El segundo reporte de la encuesta se prevé publicar en enero de 2015 incluyendo la información de la DMV, una vez socializado con el comité de ética.	Se reprograma para enero de 2015
4	Diseñar e implementar un programa de capacitación dirigido a los servidores públicos de la Oficina de servicio al ciudadano, para desarrollar sus competencias en ese campo.	Subdirección Administrativa- Bienestar y capacitación con el apoyo de la Oficina asesora de comunicaciones.	30-jun-14	Plan de capacitación y registro de sesiones de capacitación realizada.	(Feb.) No se reporta avance (Marzo) No se reporta avance (Abril) Se realizaron dos (2) sesiones de capacitación al grupo de servicio al ciudadano. Junio: En Junio 16 de 2014 Se llevó a cabo reunión de sensibilización para divulgar e informar acerca de la reestructuración de la Entidad, metas de la CVP, importancia de la atención telefónica, gratuidad de los servicios, la prohibición de venta y compra de productos en el área. Igualmente, la necesidad de ajustar tiempos de atención para la ciudadanía. Entre marzo y junio: Se han realizado 5 capacitaciones: Excel básico, dictado por el Sena; función pública, por la ESAP; participación ciudadana y control social por el IDEPAC, así como capacitación por la Secretaría General en el sistema SDQS. registro de asistencia.	100%	Todos los talleres están incluidos en el Plan de Capacitación de la CVP, los cuales estaban programados hasta el 31 de julio de 2014. De ser necesario capacitar a las y los servidores públicos del Servicio al Ciudadano en otros temas, se tomarán las acciones pertinentes para realizarlas. Las evidencias reposan en el archivo de Gestión Humana.	FINALIZADA
5	Implementación de la estrategia de divulgación de información institucional misional.	Oficina asesora de comunicaciones.	Permanente	Divulgación de la información de la gestión misional	Se publican constantemente los resultados de las actividades de la gestión institucional misional.	100%	"La medición de esta actividad es de tipo constante" para la cual la meta mensual es mantener el 100%	FINALIZADA
6	Mejorar (en cuanto al lenguaje sencillo e incluyente) e integrar la información existente sobre derechos, deberes y mecanismos para las PQRs	Servicio al Ciudadano	Permanente	Carta de deberes y derechos del ciudadano.	Se debe realizar un protocolo de presentación de los deberes y derechos de los ciudadanos para la solicitud de PQRs, con actualización en el que se incluya mejorar la información con el uso de un lenguaje sencillo e incluyente. Se proyecta mejorar este documento y tenerlo publicado el 30 de junio de 2014 (Feb.) No se reporta avance. (Marzo) No se reporta avance (Abril) No se reporta avance Junio: Se publicó en el mes de junio la carta de derechos y deberes. Se encuentra expuesta constantemente en el punto de atención de Servicio al Ciudadano.	100%	Se publicará a mitad de año nuevamente la carta de deberes y derechos. Y de manera visual en el punto de servicio al ciudadano se encuentra publicado. "La medición de esta actividad es de tipo constante" para la cual la meta mensual es mantener el 100%	FINALIZADA

Componente 4: Plan de acción mecanismos para mejorar el servicio al ciudadano

Plan Anticorrupción y servicio al ciudadano Vigencia 2014

Seguimiento a: 30 de diciembre 2014

Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO / EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN AVANCE	%	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES	FECHA DE REPROGRAMACIÓN
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 PQR's.	Servicio al ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones Todas las dependencias.	30-abr-14	Registro de verificación frente al listado maestro de documentos de la publicación de la versión vigente de los documentos correspondientes. Se ajusta la evidencia porque no es coherente con la acción y no muestra un avance en relación a la disponibilidad de la información y los documentos en la Web, acerca de los trámites y servicios de la Caja: "Mantener disponibles y actualizados los documentos y la información acerca de los trámites y los servicios de la CVP, en la página Web de la institución, así como los formatos a los que haya lugar"	Sólo existe el formato de PQR's, el cual está publicado en la Web. Junio: se ajusta la acción, la evidencia y se reprograma la fecha. Inicia seguimiento. Septiembre: El 25 se solicitó a todas las áreas si existía alguno-os formularios para publicación en la página Web de la Entidad, cordis 2014IE4918. Octubre: Se recibieron las siguientes comunicaciones DMB: Radicado 2014IE5065 DUT: Radicado 2014IE5268 DMV: Radicado 2014IE5153. REAS: Por medio de E-mail del día 21 de Noviembre. En razón a ésto, la respuesta es negativa, ninguna de las direcciones mencionadas anteriormente reportan formularios para diligenciamiento de la comunidad o ciudadanos para publicación en la página Web de la CVP ni diligenciamiento virtual.	50%	La responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación es suministrar la guía consolidada de trámites y servicios. La tarea que le corresponde a la OAC es tener los trámites disponibles en la página web. Actualmente se encuentra un formato de PQR's disponible en la WEB . En todo caso, los trámites están siendo sometidos a revisión con la participación del DAFP.	30 Junio de 2015

Avance reportado a 30 Abril

84%

84%