

PLAN DE ACCIÓN MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					SEGUIMIENTO A DIC. 30 DE 2013
AJUSTADO A 19 DE JULIO DE 2013					
Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO / EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN AVANCE
1	Definir caracterización de usuarios	Atención al ciudadano (Profesional Asignado)	15 de Mayo de 2013	Ficha técnica de caracterización	Como la oficina de Atención al Ciudadano no tiene clientes evidentes, si no las áreas, se les solicitó a éstas por medio de memorando 2013IE3061
2	Revisar y actualizar el portafolio de servicios vigente	Atención al ciudadano, áreas misionales y oficina asesora de comunicaciones.	15 de Mayo de 2013	Portafolio actualizado	M.V.: Se actualizó el portafolio de servicios de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda. Documento entregado a la Oficina Asesora de Comunicaciones DUT: Se ha suministrado la información a la oficina de servicio al ciudadano. REAS: Se encuentra en proceso
3	Rediseñar y validar la encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios de la CVP	Coordinación de atención al ciudadano, áreas misionales y oficina asesora de comunicaciones.	30 de Septiembre de 2013	Ficha técnica de la encuesta	Documento proyecto de estrategia que reposa en la oficina asesora de comunicaciones
4	Diseñar e implementar un programa de capacitación dirigido a los servidores públicos de la Oficina de Atención al Ciudadano, para desarrollar sus competencias en ese campo.	Subdirección Administrativa- Bienestar y capacitación.	30 de Agosto de 2013	Plan de capacitación y registro de sesiones de capacitación realizada.	Capacitación promedio de la ESAP en el tema de Herramientas para la Gestión Pública. En la de inducción y re inducción.
5	Diseñar estrategia de divulgación de información institucional misional.	Oficina asesora de comunicaciones.	30 de Septiembre de 2013	Estrategia de divulgación diseñada.	
6	Mejorar (en cuanto al lenguaje sencillo e incluyente) e integrar la información existente sobre derechos, deberes y mecanismos para las PQRS	Atención al Ciudadano y Oficina Asesora de Comunicaciones (Profesionales Asignados)	30 de Junio de 2013	Carta de deberes y derechos del ciudadano.	Se elaboró el documento, el cual se publicó en físico por los pasillos de mayor afluencia de ciudadanos y ciudadanas
7	Tener disponibles en la página Web, los formatos actualizados y documentos requeridos para acceder a los servicios misionales que ofrece la Entidad	Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones Todas las dependencias.	30 de Junio de 2013 y en adelante de manera periódica mensual.	Registro de verificación frente al listado maestro de documentos de la publicación de la versión vigente de los documentos correspondientes.	M.V.: En el mes de Diciembre no se realizó ninguna acción orientada al cumplimiento de ésta actividad. DUT: Se elaboraron los siguientes formatos: Ficha Social Ficha Técnica Documentos que se encuentran incorporados en la carpeta de calidad. REAS: Se elaboro la encuesta de satisfacción usuario de relocalización transitoria . Se encuentra incorporada en la carpeta calidad.