

PLAN DE ACCIÓN: MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO

| Plan Anticorrupción y servicio al ciudadano Vigencia 2015 | | | | | | Seguimiento: 30 de Abril de 2015 | | | |
|---|--|---|----------------|---|--|--|------|-------------------------------|-------------------------------------|
| Nº | ACCIÓN | RESPONSABLE | FECHA | PRODUCTO | EVIDENCIA | DESCRIPCIÓN AVANCE | % | OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES | FECHA DE REPROGRAMACIÓN |
| 1 | Definir perfil de caracterización de usuarios | Oficina Asesora de Planeación con apoyo de Servicio al ciudadano (Profesional Asignado) | 31-mar-15 | Ficha técnica de caracterización | Caracterización de usuarios de los servicios y tramites que ofrece la CV | Se reprograma esta actividad | 0% | | Se reprograma para Junio 30 de 2015 |
| 2 | 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 Encuesta publicada | Encuesta socializada y publicada en la WEB e intranet | Hasta el momento la OAC no ha recibido la encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios de la CVP, por lo tanto no se ha realizado ninguna publicación en la Web e Intranet. | 0% | | |
| 3 | Divulgar a los funcionarios y contratistas el decreto 0103 del 20 de enero de 2015 "Ley de transparencia y acceso a la información" para garantizar la transparencia y acceso a los servicios a los ciudadanos | Servicio al ciudadano | 31-mar-15 | Divulgación a través de diferentes canales de comunicación interna (intranet) y web | Print screen de la campaña publicada en la intranet y en la web | (1er trimestre): Se reprograma para la realización de esta actividad para Junio 30 de 2015 | 0% | | Se reprograma para Junio 30 de 2015 |
| 4 | Relacionar la implementación del Decreto con las líneas estratégicas de la política pública de atención al ciudadano | Servicio al ciudadano | 31-dic-15 | Documento actualizado y ajustado de Política Pública de Servicio al ciudadano | Documento aprobado en el Sistema Integrado de Gestión | (1er trimestre): Se inició la formulación de la Caracterización del Proceso misional denominado Servicio al Ciudadano para identificar los elementos del proceso y las interrelaciones con los demás procesos de la entidad de acuerdo con lo definido en la Resolución 381 de 2015. Este insumo se utiliza para la revisión del documento. | 2% | | |
| 5 | Fortalecer de manera permanente a los funcionarios del área de servicio al ciudadano, el uso de lenguaje sencillo e incluyente al entregar información existente sobre derechos, deberes y mecanismos para las PQR's | Servicio al ciudadano | Permanente | Competencia fortalecida | Registros de reunión o capacitaciones | (1er trimestre): Se han hecho reuniones con el fin de unificar el lenguaje de la información suministrada a los ciudadanos y con esto tener una mayor efectividad en el servicio prestado (Reuniones en febrero 3, febrero 12 y marzo 17) | 38% | | |
| 6 | Implementación de la estrategia de divulgación de información institucional misional. | Oficina asesora de comunicaciones. | Permanente | Publicaciones controladas y actualizadas | Divulgación de la información de la gestión misional | <p>3 Boletines Internos a la fecha</p> <p>Notas de Intranet</p> <p>La caja de vivienda inicia mesas de trabajo en proyecto La Candelaria 04/02/2015</p> <p>Barrios hace una fiesta con la firma de los pactos de sostenibilidad 10/02/2015</p> <p>Conformado equipo social de post-reasentamiento 12/02/2015</p> <p>Boletines de prensa (enviados a medios de comunicación)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Primer encuentro sector inmobiliario 250315 2. Se entregaron 149 títulos de propiedad a igual número de familias 180315 3. Entrega de 150 títulos de propiedad de predios 180315 4. En aniversario CVP importantes anuncios del Director 160315 5. Todo listo para inicio de obras de vivienda en San Cristóbal 100315 6. Caja de la Vivienda Popular respondió a la ciudadanía en la Rendición de Cuentas 050315 <p>Noticias actualización portal web</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega títulos barrio Salvador Allende 190415 2. Pacto sostenibilidad en barrio Cordillera Sur 170415 3. Taller sensibilización Reasentamientos 120415 4. Reunión con oferentes CVP 080415 5. Director General CVP se reúne con sector inmobiliario modelo negocio 070415 6. Recuperar cuerpos de agua en Bogotá, una propósito de la Caja 310315 7. En Rendición de Cuentas, Petro destaca gestión en barrios 270315 8. Se entregaron 149 títulos de propiedad a igual número de familias 180315 9. Seminario distrital sobre construcción de tejido social 180315 10. En El Espino iniciarán obras de mejoramiento de vivienda 120315 11. Director General CVP realiza visita de inspección en Porvenir 110315 12. En Bosa, más alternativas de vivienda para familias reasentadas 100315 | 100% | | |
| 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-sep-15 | Formatos definidos y publicados en la WEB | Documentos publicados en la Web y formalizados en Calidad | (1er trimestre): En el mes de marzo de 2105 se publicó en la página web de la entidad, la guía de trámites y servicios que presta la entidad para de una manera pedagógica los ciudadanos consulten la descripción de cada uno de los pasos para acceder a dichos tramites y servicios. Igualmente, se incluyó detalladamente la información de los tiempos de respuesta para los diferentes tipos de requerimientos. | 75% | | |