

PLAN DE ACCIÓN MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
AJUSTADO A 19 DE JULIO DE 2013				
Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO / EVIDENCIA
1	Definir caracterización de usuarios	Atención al ciudadano (Profesional Asignado)	15 de Mayo de 2013	Ficha técnica de caracterización
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
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
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.
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.
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.