

PLAN DE ACCIÓN: MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO					
Plan Anticorrupción y servicio al ciudadano Vigencia 2015					
Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	PRODUCTO	EVIDENCIA
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
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
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
4	Relacionar la implementación del Decreto con las líneas estratégicas de la política pública de atención al ciudadana (o)	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
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
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
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