

ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE	ENERO				FEBRERO				MARZO					ABRIL				SEGUIMIENTO OCI CORTE 30 DE ABRIL DE 2015
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
LINEAS DE ACCIÓN																			
1. Gestión de PQRS																			
1.1 Realizar seguimiento a la atención oportuna de las PQRS y derechos de petición recepcionadas por los diferentes canales de atención para su direccionamiento.	Equipo de trabajo																		No se ha realizado informe trimestral de Atención al Ciudadano. No se evidencia publicación en la pagina web INS. Se observa que mediante una base de datos en Excel el grupo de atención al ciudadano realiza seguimiento a la atención oportuna de las PQRS. En este se fijan puntos de control de respuesta de cada PQR. Se observa que algunos derechos de petición Bonos pensionales, dirigidos a Talento Humano no han sido respondidos en los tiempos de ley.
2. Medición en la percepción al Ciudadano sobre productos y servicios.																			
2.1 Elaboración de encuesta de satisfacción de productos y servicios de la entidad.	Equipo de trabajo																		No se programo ejecución de esta actividad durante este periodo.
2.2 Realización de informes de resultados sobre las encuestas de satisfacción de productos y servicios, eventos y capacitación de transferencia de conocimiento y prestación de servicio en sitio.																			De acuerdo a lo informado por la Coordinacion de atencion al Ciudadano se esta realizando informe trimestral de Atención al Ciudadano.
3. Gestión de los canales de atención virtual, telefónico, escrito y presencial.																			No se programo ejecución de esta actividad durante este periodo.
3.1 Generar reportes de la atención en los canales virtual (formulario, chat y correo institucional), telefónico (call center), presencial (Oficina Atención al Ciudadano) y escrito (Ventanilla Única de Correspondencia y Buzón de Sugerencias)	Equipo de trabajo																		No se ha realizado informe trimestral de Atención al Ciudadano. No se evidencia publicación en la pagina web INS.

ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE	ENERO				FEBRERO				MARZO					ABRIL				SEGUIMIENTO OCI CORTE 30 DE ABRIL DE 2015
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
4. Fortalecer la cultura de servicio al ciudadano																			
4.1 Realización de campañas, charlas y capacitaciones dirigidas a los funcionarios de la entidad para brindar un mejor servicio al ciudadano durante el desarrollo de sus funciones.	Equipo de trabajo																		No se realizo la actividad para la fecha programada. Se replanteara esta actividad para el segundo semestre de 2015.
5. Fomentar la participación ciudadana																			
5.1 Realizar actividades en conjunto con otras dependencias de la entidad para fomentar la participación ciudadana a través de la publicación de información y participación de actividades programadas para su opinión y retroalimentación.	Equipo de trabajo																		No se programo ejecución de esta actividad durante este periodo.

Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ELABORA

Secretario General (E.)

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN APRUEBA