

ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	SEGUIMIENTO CONSOLIDADO CORTE DICIEMBRE DE 2015	
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														<p>Corte abril 2015: No se cuenta con información de resultados de la gestión. No se emitió informe trimestral de acuerdo a lo normado.</p> <p>Se realiza seguimiento a la atención de las PQRS y Derechos de petición, donde se fijan puntos de control de respuesta.</p> <p>Se observan derechos de petición dirigidos a Talento Humano relacionado con bonos pensionales que no han sido respondidos dentro del tiempo establecido por ley.</p> <p>No se observa acciones efectivas, de control por parte de atención al usuario en cuanto al seguimiento a la atención oportuna de los mismos.</p> <p>Corte Agosto de 2015: En este trimestre se publica informe de gestión I trimestre 2015.</p> <p>No se cuenta con información de resultados de la gestión del segundo trimestre de 2015. No se emitió el informe trimestral de acuerdo a lo normado</p> <p>Se continúan con las debilidades en la atención de PQR desde talento Humano.</p> <p>Corte diciembre 2015: Se observa la publicación del informe de gestión II y III trimestre de 2015.</p> <p>Dentro del seguimiento no se observa información que permita evaluar la oportunidad en la atención de la PQR y la gestión y resultados de la vigencia, así mismo el impacto sobre el servicio.</p> <p>El informe IV trimestre de 2015, se generó y publicó en febrero de 2016. Se observa que la información del mismo no es coherente, clara, comparativa que sea insumo del mejoramiento continuo.</p>
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														<p>Corte abril de 2015: No se programó ejecución de esta actividad durante este periodo.</p> <p>Corte Agosto de 2015: No se evidencia planificación para la elaboración de encuesta de satisfacción de productos y servicios de la entidad.</p> <p>Se realizó una encuesta de los productos y servicios de la Dirección de redes, por solicitud de este proceso.</p> <p>Corte diciembre 2015: No se evidencia planificación para la elaboración de encuesta de satisfacción de productos y servicios de la entidad.</p>
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.															
3. Gestión de los canales de atención virtual, telefónico, escrito y presencial.															

ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	SEGUIMIENTO CONSOLIDADO CORTE DICIEMBRE DE 2015
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													<p>Corte abril de 2015: No se ha realizado informe trimestral de Atención al Ciudadano, que permita evaluar resultados.</p> <p>Corte Agosto de 2015: Dentro del informe I trimestre de Atención al ciudadano no se presenta reporte de información.</p> <p>Corte diciembre 2015: Dentro del informe II y III trimestre de Atención al ciudadano no se presenta reporte de información</p> <p>El informe IV trimestre de 2015, se reporta información cuantitativa del canal telefónico y virtual (chat) únicamente, sin un análisis comparativo.</p>

ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	SEGUIMIENTO CONSOLIDADO CORTE DICIEMBRE DE 2015
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													Corte abril de 2015: No se realizó la actividad. Se replanteara esta actividad para el segundo semestre de 2015. Corte Agosto 2015: Durante el periodo se realizaron capacitaciones a la Subdirección de Gestión Calidad LSP (7 y 29 de mayo de 2015.) Con un promedio de 5 asistentes. No se evidencia medición de eficacia de la capacitación. Corte diciembre 2015: Se llevó a cabo la siguiente capacitación: Protocolos de Atención al Ciudadano dirigida a la comunidad INS el 4 de septiembre 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													Corte abril 2015: No se programaron las acciones a desarrollar en este periodo. Corte Agosto 2015: No se realizaron actividades. Corte diciembre de 2015: No se realizaron actividades.

Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ELABORA

Secretario General (E.)

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN APRUEBA

31/01/2015

FECHA APROBACIÓN