

| ACTIVIDAD A DESARROLLAR | RESPONSABLE | SEGUIMIENTO CONSOLIDADO CORTE DICIEMBRE DE 2015 | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------|---|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|---|
| | | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | |
| 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 |
|--|-------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|---|
| | | | | | | | | | | | | | | |
| 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