

CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA.
Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
VIGENCIA 2017

Componente IV. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO				Observaciones	
Subcomponente	ACTIVIDAD	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	ABRIL 30	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31	Actividades cumplidas		
Estructura administrativa y direccionamiento estrategico	1.1	Revisar y actualizar el portafolio de servicios de la entidad.	Portafolio de servicios actualizado	Subgerente de Servicios Corporativos	Diciembre de 2017	Se estudiaron jurídicamente varias líneas de crédito.	N/A	N/A	En proceso.	Se han hecho varios estudios para incorporar nuevas líneas de crédito, que no fue posible implementar.
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecer los canales telefónico y virtual por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la entidad.	Disponer los formularios de afiliación y solicitud de crédito actualizados en la página web	Profesional Universitario de Sistemas	Noviembre de 2017	Se actualizan permanentemente de acuerdo a la última versión actualizada.	Sactualizan permanentemente de acuerdo a la última versión actualizada.	Sactualizan permanentemente de acuerdo a la última versión actualizada.	SI	Se deben socializar al interior del proceso, para que no se utilicen versiones actualizads.
	2.2	Mejorar el acceso a la información en la página web de la entidad.	Página web reestructurada	Profesional Universitario de Sistemas	Octubre de 2017	N/A	N/A	Se inció la actualización de la página web.	En proceso.	Por problemas técnicos, no se podía actualizar la página.

CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA.
Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
VIGENCIA 2017

Componente IV. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO				Observaciones	
Subcomponente	ACTIVIDAD	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	ABRIL 30	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31	Actividades cumplidas		
Talento Humano	3.1	Desarrollar competencias de conocimientos y sensibilización a los servidores responsables de Atención al Público.	Una capacitación de atención al público	Jefe Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Diciembre de 2017	N/A	N/A	SIN REPORTE	EN PROCESO.	A la fecha de seguimiento no se ha reportado nada.
Normativo y procedimental	4.1	Seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas dada por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas de nuestros afiliados.	Un Informe de seguimiento de PQRS	Jefe Oficina de Control Interno	Diciembre de 2017	Se presentó informe del primer trimestre de 2017	Se presentó informe del primer semestre de 2017	A la fecha de seguimiento no aplica el informe con corte a Diciembre 31 de 2017.	SI	Teniendo en cuenta la fecha de corte se debe realizar en enero de la vigencia 2018.
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar la medición de la satisfacción del cliente respecto a la calidad y oportunidad en la prestación de nuestros servicios.	Encuestar como mínimo al 70% de los usuarios atendidos	Jefe Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Mensual	Se realizan encuestas	Se realizan encuestas	Se realizan encuestas	PARCIALMENTE	Se realizan permanentemente las encuestas, sin embargo no se evidencia la publicación de informes.

