

Nombre del Proceso		ATENCION CLIENTE Y USUARIO									
Nombre del Evento		PLAN DE MEJORA									
		MAYOR MEJORAMIENTO Y/O PLAN DE ACCION									
Núm.	Asignación de la Casera	Objetivo	Indicador	Indicador	Responsables de la Acción	Fecha de Inicio	Seguimiento	Fecha de Seguimiento	Quant. Respuestas	Eficacia	Estado
		Realizar el Cruce de Información entre el Sistema de Gestión Documental ORFEO, El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS y el cuadro de seguimiento y Control de SDQS con el fin de verificar y conocer las solicitudes sin respuesta de la vigencia 2015 y 2016	Verificar los registros correspondientes al total de los requerimientos existentes en el cuadro de seguimiento y control de SDQS del año 2015 y de enero a mayo del año 2016 con el Sistema de Gestión Documental ORFEO y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS	1142 registros / 1142 registros verificados *100	Marcela Ramírez Castillo (Profesional Apoyo SDQS y Atención a la Ciudadanía).	Permanente	Mediante correo electrónico se remitió el Informe del año 2015 al 10 de junio de 2016 a la Subdirección General -Transparencia. El seguimiento de esta acción de mejora se realiza conjuntamente entre la Subdirección General, Subdirección Corporativa y la profesional de apoyo de SDQS y atención a la Ciudadanía.	Mensual y Semanalmente.	Profesional apoyo SDQS.		
	Las respuestas dadas por el IDPC no son cargadas en el SDQS oportunamente	Informar a los Subdirectores del IDPC con requerimientos sin finalizar en el SDQS, el número de las solicitudes que están sin respuesta o la misma no ha sido cargada en el SDQS a la fecha de reporte es decir el 10 de junio de 2016.	Informar a las Subdirecciones y Áreas de IDPC los requerimientos sin finalizar en ORFEO o SDQS, con el fin de que se brinde respuesta o finalice lo antes posible.	Subdirecciones y/o Áreas con requerimientos sin finalizar / Subdirecciones y/o Áreas Informadas *100	Marcela Ramírez Castillo (Profesional Apoyo SDQS y Atención a la Ciudadanía).	Permanente	Seguimiento mensual y semanal (evidencia en físico de los memorandos enviados mensualmente y correos electrónicos enviados semanalmente) El seguimiento de esta acción de mejora se realiza conjuntamente entre la Subdirección General, Subdirección Corporativa y la profesional de apoyo de SDQS y atención a la Ciudadanía.	*Junio y Julio (Mensualmente) A partir de agosto el seguimiento se realiza semanalmente. (Acta 28 de Julio de 2016)	Profesional apoyo SDQS.		
		Solicitar mediante correo electrónico el proceso de correspondencia las respuestas escaneadas de aquellos requerimientos que no han sido finalizados en el SDQS.	La solicitudes registradas en el SDQS sean finalizadas oportunamente con el respectivo cargue de la respuesta registrada en el Sistema Documental Orfeo.	No. de requerimientos sin finalizar en el SDQS oportunamente por no cargue de la respuesta / No. de requerimientos finalizados en el SDQS con el cargue de la respuesta * 100	Marcela Ramírez Castillo (Profesional Apoyo SDQS y Atención a la Ciudadanía).	Permanente	La acción se encuentra debidamente documentada mediante correos electrónicos. El seguimiento de esta acción de mejora se realiza conjuntamente entre la Subdirección General, Subdirección Corporativa y la profesional de apoyo de SDQS y atención a la Ciudadanía.	Semanalmente. (Correos Electrónicos)	Profesional apoyo SDQS.		
		Socializar a los operadores laterales de cada área el debido uso del SDQS y la importancia de trabajar articuladamente con los profesionales que gestionan las respuestas para ser cargadas a tiempo en el Sistema.	Evitar que hayan requerimientos con respuesta en el Sistema de Gestión Documental ORFEO sin ser cargada en el SDQS.	No. de requerimientos sin finalizar en el SDQS oportunamente por no cargue de la respuesta / No. de requerimientos finalizados en el SDQS con el cargue de la respuesta * 100	Operadores Laterales/ Marcela Ramírez Castillo (Profesional Apoyo SDQS y Atención a la Ciudadanía).	Permanente	Socialización brindada a los operadores laterales (Actas) El seguimiento de esta acción de mejora se realiza conjuntamente entre la Subdirección General, Subdirección Corporativa y la profesional de apoyo de SDQS y atención a la Ciudadanía.	Según necesidad.	Profesional apoyo SDQS.		

Vobo del Líder del Proceso
Nombre: Juan Fernando Acosta Mirkow
Proyecto: Marcela Ramírez Castillo

Nombre		FE/NO		AF/DO	
Nombre	Fuente Brindón	Nombre	Fuente Brindón	Nombre	Miguel Miraval
Cargo	Profesional SIS	Cargo	Profesional SIG	Cargo	Subdirector General
Fecha	25/07/2016	Fecha	25/07/2016	Fecha	25/07/2016