

PROCESO	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
ÁREA RESPONSABLE	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA
ÁREAS CORRESPONSABLES	TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD

Seleccione con una (X) la información a presentar:		
FECHA DE ELABORACIÓN	Formulación	dd/mm/aa
	Actualización	dd/mm/aa
	Seguimiento	X 21/12/2018
OBJETIVO DEL PROCESO	Recepcionar, clasificar y realizar seguimiento y control a los requerimientos de las (os) ciudadanas (os) del Distrito Capital, garantizando que se cumplan los criterios calidad, calidez, oportunidad y coherencia en la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación y que sean de competencia de la Entidad.	

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA	META	RESULTADO ESPERADO DE LA META	No.	ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META	RESPONSABLE	PLANES DECRETO 612 DE 2018	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	MAGNITUD	UNIDAD	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN (Trimestral)					AVANCE DE EJECUCIÓN (Trimestral)					
														ENE-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	TOTAL PROGRAMACIÓN	ENE-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	TOTAL EJECUCIÓN	
Consolidar la Secretaría Distrital de la Mujer como una entidad innovadora y eficiente, para contribuir con la garantía de derechos de las mujeres en el Distrito Capital.	Fortalecer la gestión institucional de servicio a la ciudadanía, a través del cumplimiento de los atributos de servicio efectivo, cálido y confiable.	Implementar los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Cumplimiento de los atributos de servicio a la ciudadanía efectivo, cálido y confiable	1	Participar en 7 Ferias de Servicio a la Ciudadanía programadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	Plan Anticorrupción y Atención a la ciudadanía	Participación de la Secretaría Distrital de la Mujer en Ferias de Servicio a la Ciudadanía, programadas por la Secretaría General de Bogotá D.C.	No. de Ferias de Servicio a la Ciudadanía realizadas con asistencia de la Secretaría Distrital de la Mujer / No. de ferias programadas *100	Eficacia	100%	% Ferias de Servicio a la Ciudadanía con participación de la Secretaría Distrital de la Mujer.	Listados de personas atendidas por la Secretaría Distrital de la Mujer en Ferias de Servicio a la Ciudadanía.	29%	29%	29%	14%	100%	43%	29%	28%	28%	128%	
				2	Actualizar 3 documentos de Atención a la Ciudadanía: Carta de Trato Digno, Preguntas Frecuentes, Caracterización del proceso.	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	Plan Anticorrupción y Atención a la ciudadanía	Documentos revisados y actualizados.	No. de documentos revisados y actualizados / No. de documentos a actualizar*100	Eficacia	100%	% Documentos actualizados.	Carta de Trato Digno, Preguntas Frecuentes, Caracterización del proceso.	34%	66%	0%	0%	100%	34%	66%	0%		100%	
				1	Sensibilizar a servidoras/es de la Entidad en temas de atención a la ciudadanía y/o PQRS.	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	Plan Anticorrupción y Atención a la ciudadanía	Actividades de Sensibilización realizadas.	No. de actividades de sensibilización realizadas/ No. de actividades de sensibilización programadas*100	Eficacia	100%	% Actividades de sensibilización realizadas.	Registros de asistencia a jornada de sensibilización, Wall papers y/o Correos Institucionales.	25%	25%	25%	25%	100%	25%	25%	25%	25%		100%
				2	Elaborar 12 informes respecto al comportamiento de las PQRS, a partir del seguimiento realizado a la gestión de estas en la Secretaría.	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	Plan Anticorrupción y Atención a la ciudadanía	Informes del comportamiento de PQRS, elaborados.	No. de informes del comportamiento de PQRS elaborados/No de informes de PQRS programados * 100	Eficacia	100%	% Informes del comportamiento de PQRS, elaborados.	Informes del comportamiento de PQRS.	25%	25%	25%	25%	100%	25%	25%	25%	25%		100%
RESPONSABLE DEL PROCESO						OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN						RESPONSABLE DEL PROCESO												
Firma:						Firma:						Firma:												
Elaboró/cargo:	Claudia Vanessa Rincón Rueda / Contratista Atención a la Ciudadanía					Revisó/cargo:	Sandra Liliana Roya Blanco - Subsecretaria de Gestión Corporativa					Revisó/cargo:												
Fecha:	21/12/2018					Fecha:	21/12/2018					Fecha:												

