

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small>	<b>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: DE-FO-06
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	Versión: 02
	<b>FORMULACIÓN PLANES OPERATIVOS POR PROCESO</b>	Fecha de Emisión: 17 de marzo de 2014
		Página 1 de 1

<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>
<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA</b>
<b>DEPENDENCIAS VINCULADAS</b>	<b>TODAS</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Recepcionar, clasificar y realizar seguimiento y control a los requerimientos de las (los) ciudadanas (os) del D.C. garantizando que se cumplan los criterios, calidad, calidez, oportunidad y coherencia en atención al ciudadano, a través de los diferentes canales de comunicación que sean competencia de la entidad.

ESTRATEGIA	META	IMPACTO ESPERADO DE LA META	INDICADORES	TIPO DE INDICADOR	ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META	PRODUCTO/RESULTADO	PROGRAMACIÓN AVANCE DE META (Porcentaje Trimestral)					RESPONSABLES DE LA META	AVANCE DE EJECUCIÓN DE LA META (Porcentaje Trimestral)				
							ENE-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	TOTAL PROGRAMACIÓN		ENE-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	TOTAL EJECUCIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA CON CALIDEZ Y CALIDAD	Implementar un (1) Sistema Multimodal de Atención a la ciudadanía	1. Realizar seguimiento al 100% de los PQRS presentados por la ciudadanía ante la SDMujer 2. Divulgar los trámites y servicios que se prestan en la SDMujer a la ciudadanía 3. Atender a la ciudadanía con calidez, claridad y oportunidad	No. De documentos generados / No. documentos programados	Eficacia	Elaborar y socializar al interior de la entidad, (1) un protocolo telefónico y de atención a la ciudadanía	Protocolo telefónico y de atención a la ciudadanía elaborado y socializado			50%	50%	100%	Área de Atención a la Ciudadanía			25%	75%	100%
			No. De PQRS tramitadas / No. De PQRS recibidas	Efectividad	Hacer seguimiento y control a las Peticiones, Quejas y Reclamos presentados por la ciudadanía a través de los diferentes canales de comunicación	Informes mensuales de PQRS	25%	25%	25%	25%	100%	Área de Atención a la Ciudadanía	25%	25%	17%	33%	100%
			No. De ferias de atención con presencia institucional de la SDMujer / No. De ferias realizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá	Eficacia	Divulgar los trámites a través de la guía de trámites y mapa callejero	Reporte gráfico de la página Web de la Entidad donde se evidencia el mapa para llegar a las CIO y la sede central	25%	25%	25%	25%	100%	Área de Atención a la Ciudadanía	25%	25%	25%	25%	100%
			No. De encuestas aplicadas (muestra) / No. De encuestas recibidas en la SDMujer	Efectividad	Aplicar encuestas de evaluación de prestación de servicios a la ciudadanía en las Casas de Igualdad de Oportunidades, Casas Refugio y en la sede central Secretaría Distrital de la Mujer, para el mejoramiento continuo en la prestación del servicio a la ciudadanía.	Registro de las encuestas de la prestación del servicio de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, Casas Refugio y SDMujer.	20%	25%	25%	30%	100%	Área de Atención a la Ciudadanía	20%	25%		50%	100%
<b>AVANCE PROMEDIO PROGRAMACIÓN</b>							<b>18%</b>	<b>19%</b>	<b>31%</b>	<b>33%</b>	<b>100%</b>	<b>AVANCE PROMEDIO EJECUCIÓN</b>	<b>18%</b>	<b>19%</b>	<b>17%</b>	<b>46%</b>	<b>100%</b>

<b>FORMULACIÓN INICIAL</b>	VoBo.		VoBo.	<b>REPORTE DE AVANCE TRIMESTRAL</b>	VoBo. LÍDER DE PROCESO	<b>REVISIÓN OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</b>
<b>ACTUALIZACIÓN</b>	Fecha: DD/MM/AAA		Fecha: DD/MM/AAA		Fecha: DD/MM/AAA	