

PROCESO	Atención a la Ciudadanía		
ÁREA RESPONSABLE	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA		
ÁREAS CORRESPONSABLES	TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD		
FECHA DE ELABORACIÓN	Formulación	X	28/01/2019
	Actualización	X	5/04/2019
	Seguimiento	X	5/04/2019

Objetivo del Proceso: Recepcionar, clasificar y realizar seguimiento y control a los reclamos de las (as) 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)					DESCRIPCIÓN CUALITATIVA DEL AVANCE E IMPACTO ALCANZADO DE LA META	RETRASOS Y FACTORES LIMITANTES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA META	SOLUCIONES PROPUESTAS PARA RESOLVER LOS RETRASOS Y FACTORES LIMITANTES PARA EL CUMPLIMIENTO					
														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 9 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 en Ferias de Servicio a la Ciudadanía.	Eficacia	100%	% Ferias de Servicio	Listado de personas atendidas por la Secretaría Distrital de la Mujer en Ferias de Servicio a la Ciudadanía.	11%	56%	33%	0%	100%	11%												
				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.				33%	67%	0%	0%	100%	33%										
				1	Realizar mínimo 12 sensibilizaciones a la ciudadanía 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.				25%	25%	25%	25%	100%	25%										
				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.				25%	25%	25%	25%	100%	25%										

RESPONSABLE DEL PROCESO						OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN						RESPONSABLE DEL PROCESO						OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN					
Firma:						Firma:						Firma:						Firma:					
Elaboró/cargó:						Revisó/cargó:						Aprobó/cargó:						Aprobó/cargó:					
Fecha:						Fecha:						Fecha:						Fecha:					