

	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER														Código: DE-FO-06							
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO														Versión: 04							
	FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO PLANES OPERATIVOS POR PROCESO														Fecha de Emisión: 6 de junio de 2017							
															Página 1 de 1							
PROCESO	Atención a la Ciudadanía																					
ÁREA RESPONSABLE	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA																					
ÁREAS CORRESPONSABLES	TODAS																					
Seleccione con una (X) la información a presentar:																						
FECHA DE ELABORACIÓN	Formulación	15/1/2017																				
	Actualización	dd/mm/aa																				
	Seguimiento	<input checked="" type="checkbox"/> 2/1/2018																				
OBJETIVO DEL PROCESO	Recepcionar, las diferentes solicitudes de PQRS (Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) de la ciudadanía, recibidas por los diferentes canales de atención, registrar en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS- asignarlos y efectuar seguimiento a las dependencias o áreas competentes de atenderlos en la SDMUJER, con el fin de que se emita respuesta con criterios de calidad, oportunidad y coherencia.																					
OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA	META	RESULTADO ESPERADO DE LA META	No.	ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA META	RESPONSABLE	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.	Formulación, seguimiento y evaluación de indicadores de gestión Renovación SIG	Implementar los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Fortalecer la gestión institucional de servicio a la ciudadanía, a través del cumplimiento de los atributos de servicio efectivo, cálido y confiable	1	Participar en ferias de servicio al ciudadano	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	Ferías de servicio a la Ciudadanía	Número de ferias realizadas con asistencia de la SDMUJER	Eficacia	5	Ferías	Listas de personas atendidas	25%	25%	25%	25%	100%	40%	10%	50%	0%	100%
				2	Actualizar el procedimiento de atención a PQRS	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	Un procedimiento actualizado	Número de Procedimiento actualizados	Eficacia	1	Procedimiento actualizado	Procedimiento actualizado en el SIG	0%	30%	40%	30%	100%	20%	10%	40%	30%	100%
				1	Realizar campaña o estrategia de sensibilización sobre cualificación del servicio y/o atención PQRS	Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía	Campañas/capacitaciones / jornadas de sensibilización	No de campañas/capacitaciones/Jornadas de sensibilización realizadas	Eficacia	2	Capacitaciones Campaña	Listas de asistencia	25%	25%	25%	25%	100%	40%	30%	15%	15%	100%
					RESPONSABLE DEL PROCESO					OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN					RESPONSABLE DEL PROCESO							
Firma:						Firma:						Firma:										
Elaboró/cargo:	Ángela Adriana Mendoza Roa / Contratista Atención a la Ciudadanía					Revisó/cargo:	Carine Pening Gaviria - Subsecretaria de Gestión Corporativa					Aprobó/cargo:										
Fecha:	2/1/2018					Fecha:	2/1/2018					Fecha:										