

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	
	Actualización	
	Seguimiento	X
		27/12/2016
OBJETIVO DEL PROCESO	Recepcionar, clasificar y realizar seguimiento y control a los requerimientos de las (los) ciudadanas (os) del Distrito Capital, garantizando que se cumplan con los criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia en la atención al ciudadano, a través de los diferentes canales de comunicación y que sean competencia de la Entidad	

ESTRATEGIA	OBJETIVO ESTRATEGICO	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-MAY	JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	TOTAL EJECUCIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA CON CALIDAD Y CALIDEZ	Gestión Administrativa Calidad	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	Una (1) campaña de sensibilización a la ciudadanía para dar a conocer los servicios de la Entidad	ÁNGELA MENDOZA	Campaña de sensibilización	Número de campañas realizadas / Número de campañas programadas	Eficacia	10	Eventos	Listas de personas atendidas	15%	25%	30%	30%	100%	50%	0%	40%	10%	100%
				2	Realizar tres (3) capacitaciones en atención al usuario a los servidores y/o contratistas de la entidad con el fin de cualificar la atención al ciudadano.	ÁNGELA MENDOZA	Capacitaciones	Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas	Eficacia	3	Capacitaciones	Listas de personas capacitadas	0%	25%	25%	50%	100%	30%	35%	25%	10%	100%
				1	Realizar dos (2) Campañas de divulgación interna relacionada con la Figura Defensor al Ciudadano y en la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	ÁNGELA MENDOZA	Campañas	No de campañas realizadas / N° de campañas programadas	Eficacia	2	Capacitaciones Campaña	Listas de asistencia Publicación en cartelera	0%	50%	50%	0%	100%	50%	25%	15%	10%	100%

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