

PROCESO	Atención a la Ciudadanía									
ÁREA RESPONSABLE	SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA									
ÁREAS CORRESPONSABLES	TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD									
FECHA DE ELABORACIÓN	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:30%;">Formulación</td> <td style="width:30%; text-align: center;">X</td> <td style="width:40%;">25/01/2019</td> </tr> <tr> <td>Actualización</td> <td></td> <td>dd/mm/aa</td> </tr> <tr> <td>Seguimiento</td> <td></td> <td>dd/mm/aa</td> </tr> </table>	Formulación	X	25/01/2019	Actualización		dd/mm/aa	Seguimiento		dd/mm/aa
Formulación	X	25/01/2019								
Actualización		dd/mm/aa								
Seguimiento		dd/mm/aa								

OBJETIVO DEL PROCESO Recepcionar, clasificar y realizar seguimiento y control a los requerimientos de las (las) 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 ESTRATÉGICO	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 arbitros de servicio efectivo, cálido y confiable.	Implementar los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Cumplimiento de los arbitros 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 / No. de ferias programadas *100	Eficacia	100%	% Ferias de Servicio a la Ciudadanía con participación de la Secretaría Distrital de la Mujer.	Listado de personas atendidas por la Secretaría Distrital de la Mujer en Ferias de Servicio a la Ciudadanía.					20%	40%	40%	100%											
				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.					50%	50%	0%	0%	100%								
				1	Realizar 12 sensibilizaciones a servidores 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.			Regimen de asistencia a jornada de sensibilización. Wall papers y/o Correo Institucionales.					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%								

RESPONSABLE DEL PROCESO						OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN						RESPONSABLE DEL PROCESO						OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN					
Firma:						Firma:						Firma:						Firma:					
Elaboró /cargó:	Diana Carolina Escobar/ Contrata Subsecretaría de Gestión Corporativa					Revisó/cargó:	Christian Andrés Medina López - Subsecretaría de Gestión Corporativa					Aprobó/cargó:						Aprobó/cargó:					
Fecha:	29/01/2019					Fecha:	29/01/2019					Fecha:						Fecha:					