



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Oficina Distrital para la Protección
de la Mujer y su Ambiente

PROCESO

PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN

CÓDIGO

E-PGP-FT-010

VERSIÓN

01

FORMATO

SERVICIO AL CIUDADANO

PÁGINA

1 de 1

VIGENTE DESDE

31/03/2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Elaborar informe de seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuestas a requerimientos ciudadanos, con destino a la Subdirección Administrativa y financiera, para generar acciones cuando se requiera.	Elaborar Informe mensual durante la vigencia 2016	Profesional Universitario encargado de PQRS	ENERO DICIEMBRE
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Realizar en las jornadas de apertura de buzón de Quejas y Reclamos la retroalimentación de todos los temas incluyendo, los canales de comunicaciones, la figura del defensor del ciudadano, sus funciones y números de contacto, dejando copia de acta de apertura y listado de asistencia a la capacitación	Realizar una jornada de capacitación semestral en las 25 Unidades y Convenios donde se realiza apertura de buzón.	Profesional Universitario encargado de PQRS	JUNIO DICIEMBRE
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 Convocar grupo de trabajo con Gestores y Coordinadores de las líneas estratégicas Jóvenes en paz y Misión Bogotá para definir agenda de capacitación	Capacitar a 1,000 Adolescentes y Jóvenes de las líneas estratégicas Jóvenes en paz y Misión Bogotá en temas de atención del ciudadano	Profesional Universitario encargado de PQRS	FEBRERO
	3.2 Capacitar en Política Pública y Protocolo de Atención a la Ciudadanía a grupo de Jóvenes vinculados a las líneas estratégicas de Misión Bogotá y Jóvenes en paz			ABRIL MAYO
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Realizar Actualización del procedimiento de Atención a Requerimientos Ciudadanos en temas relacionados con la presentación de informes y socialización de bases de datos para consulta.	Actualizar el procedimiento de Atención a Requerimientos Ciudadanos según la normatividad vigente.	Profesional Universitario encargado de PQRS	JUNIO
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Medir la satisfacción de las respuestas dadas a los requerimientos entre los encuestados según la encuesta de percepción servicio a la ciudadanía	Informe de encuestas de percepción de servicio a la ciudadanía	Profesional Universitario encargado de PQRS	DICIEMBRE