

2018

## **Plan Servicio al Ciudadano**

**SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO  
ECONÓMICO**

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**

2018

## MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:** Este componente se plantea desarrollar con mecanismos, acciones y estrategias que permitan promover la efectiva atención al ciudadano a través de los canales de atención, el talento humano, procedimientos para satisfacer las necesidades de la ciudadanía

La atención al ciudadano es un elemento de importancia para la gestión de las entidades públicas. En este sentido, se impulsan varias acciones encaminadas a la satisfacción de los ciudadanos, beneficiarios y demás partes interesadas, desarrollando mecanismos que generen cambio en la cultura organizacional y el mejoramiento en la atención al ciudadano.

Las apuestas para desarrollar en este componente son:

**Objetivo:** Fomentar la cultura y el mejoramiento de la atención al ciudadano en la Secretaría.

**Estrategia:** Desarrollar mecanismos que generen cambios en la cultura organizacional y el mejoramiento de la atención al ciudadano.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Elaborar informes mensuales de los requerimientos presentados por la ciudadanía, a la alta dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Estadísticas del comportamiento de PQRSD	Dirección de Gestión Corporativa	Durante el año 2018
	Realizar socialización de los procesos y procedimientos en los funcionarios de la oficina de atención al ciudadano.	Socialización a los funcionarios de la oficina de atención al ciudadano.	Dirección de Gestión Corporativa	01/05/2018-28/09/2018
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Contar con los espacios físicos del Área de Atención al Ciudadano.	Espacio físico Oficina Atención al Ciudadano	Subdirección Administrativa y Financiera	Durante el año 2018
	Divulgación Guía Ciudadana para La Gestión De Las PQRSD a través del sistema de información para la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos (SDQS)	Socialización de la guía a los funcionarios y ciudadanos	Dirección de Gestión Corporativa	04/06/2018 30/11/2018



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 3 Talento Humano	Realizar capacitaciones y socializaciones en servicio al ciudadano a los Servidores Públicos de la SDDE.	Realizar capacitaciones periódicas.	Dirección de Gestión Corporativa	Durante el año 2018
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Socializar el Reglamento interno del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la secretaría distrital de desarrollo económico.	Socializar el reglamento Interno para manejo de PQRSD	Dirección de Gestión Corporativa	02/04/2018 31/08/2018
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campañas Informativas a los servidores de la SDDE	Oficina Asesora de comunicaciones / Dirección de Gestión Corporativa	01/05/2018 28/11/2018
	Socialización del Manual de Atención al Ciudadano de la SDDE	Publicar y mantener actualizado el Manual de Atención al Ciudadano de la SDDE	Dirección de Gestión Corporativa	01/03/2018 28/11/2018
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Divulgación de la figura del Defensor del Ciudadano	Dos (2) divulgaciones durante el 2018	Dirección de Gestión Corporativa	01/03/2018 28/11/2018
	Realizar encuestas de percepción del Servicio que se presta a los ciudadanos.	Cuatro (4) informes de las encuestas de percepción del servicio prestado	Subdirección de Empleo y Formación	Marzo 2018 Junio 2018 Septiembre 2018 Diciembre 2018