

2018

## **Plan Servicio al Ciudadano 2019**

**SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO  
ECONÓMICO**

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**

2019

## MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar convenios con el Centro de Relevo y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.	En por lo menos dos (2) puntos de atención a la ciudadanía el Centro de Relevo, para atención a personas en condición de discapacidad auditiva.	Dirección de Gestión Corporativa / Subdirección de Empleo y Formación	1 al 30 de Junio 2019 1 al 30 de Noviembre 2019
	Instalación sistema de digitarnos en la agencia pública de empleo	Instalación de al menos un sistema audiovisual para indicar el número de turno activo o nombre del ciudadano a atender	Dirección de Desarrollo Empresarial / Dirección de Gestión Corporativa	1 al 30 de Junio 2019
	Conectar el sistema Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con los Sistemas de Gestión Documental	Sistema de Gestión Documental (CORDIS) Integrado a Bogotá Te Escucha - SDQS	Dirección de Desarrollo Empresarial / Subdirección de informática y sistemas	1 de abril al 30 de junio del 2019
Subcomponente 3 Talento Humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Realizar capacitaciones de cualificación	Dirección de Gestión Corporativa	De 1 de Abril a 31 de Diciembre 2019

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 4 Normativo y procedimental	Crear cartilla o documento para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción y realizar socialización con los funcionarios de la SDDE	Elaboración de un documento o Cartilla y socialización	Dirección de Gestión Corporativa / Subsecretaría de Desarrollo Económico y Control Disciplinario / Oficina Asesora de comunicaciones	1 al 30 Abril 2019 1 al 30 Julio 2019 1 al 30 Octubre 2019
	Cartilla o instructivo para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias en la SDDE y realizar socialización con los funcionarios de la SDDE	Elaboración de un documento o Cartilla y socialización	Dirección de Gestión Corporativa / Oficina Asesora de comunicaciones	1 al 30 de Marzo 2019 1 al 30 de Julio 2019 1 al 30 de Noviembre 2019
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la SDDE	Elaboración de un (1) documento	Dirección de Gestión Corporativa / Oficina Asesora de planeación y procesos misionales	1 al 30 de Noviembre 2019
	Realizar encuestas de percepción del Servicio que se presta a los ciudadanos.	Cuatro (4) informes de las encuestas de percepción del servicio prestado en la agencia pública de empleo	Subdirección de Empleo y Formación	1. Marzo 2019 2. Junio 2019 3. Septiembre 2019 4. Diciembre 2019
	Realizar encuestas de percepción del Servicio que se presta a los ciudadanos.	Cuatro (4) informes de las encuestas de percepción del servicio prestado de la encuesta virtual y Buzones	Dirección de Gestión Corporativa	1. Marzo 2019 2. Junio 2019 3. Septiembre 2019 4. Diciembre 2019
	Socialización del portafolio de servicios de la SDDE.	Dos (2) socializaciones durante el 2019	Oficina Asesora de comunicaciones / Dirección de Gestión Corporativa	1 al 30 de Marzo 2019 1 al 30 de Noviembre 2019
	Intermediación, articulación y gestión, con las comunidades o poblaciones y los territorios	Jornadas de articulación y gestión con las comunidades	Subsecretaría De Desarrollo Económico Y Control Disciplinario	Durante el año 2019