



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO

SEGUIMIENTO AL PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022

PLAN VIGENCIA 2023							SEGUIMIENTO PRIMER TRIMESTRE (Enero, febrero y marzo)					
OBJETIVO	ESTRATEGIA	META	PRODUCTO	RESPONSABLE	INDICADOR DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	FECHA PROGRAMADA	META ALCANZADA EN EL TRIMESTRE (%)	OBSERVACIONES DEL CUMPLIMIENTO DE METAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIAS	% DE ACTIVIDADES ALCANZADO CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	
<p>Garantizar la adecuada atención a los ciudadanos y ciudadanas que demandan de la entidad la realización de trámites y servicios y la solicitud de información, independientemente del canal de atención que ésta utilice (Presencial, Virtual, Escrito, Correo Institucional, Buzón y Telefónico), conforme los lineamientos, criterios y mecanismos que establece el Manual de Atención a la Ciudadanía y sus protocolos.</p>	Medición y control a la calidad del servicio a la ciudadanía que permita su parametrización, trazabilidad y cuantificación.	Seguimiento permanente de las respuestas a las peticiones ciudadanas	Hacer un efectivo Traslado, asignación y oportunidad de las respuestas ciudadanas	Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía. Todas las dependencias de la Entidad	Seguimientos efectuados de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por la Entidad	30/11/2023	25%	Se realizó seguimiento a la oportunidad y gestión de las peticiones ciudadanas	Seguimiento diario y semanal de las peticiones ciudadanas	Correos alertas y Reportes Preventivos	25%	
		Divulgar mediante campaña la oportunidad y calidad de las respuestas ciudadanas. (Atención a la Ciudadanía)	Elaborar Brief y enviar a Comunicaciones garantizando su divulgación.	Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía. Oficina Asesora de Comunicaciones	Brief de la campaña de oportunidad y calidad de las respuestas ciudadanas	30/11/2023	100%	Se realizó el brief de la campaña comunicacional y su publicación se dió en el periódico institucional	Se realizó Brief de campaña comunicacional y se envío por correo electrónico el día 06/03/2023	Correo electrónico, publicación campaña del día 31/03/2023 y edición del periódico.	100%	
	Fortalecimiento de los canales de atención mediante una infraestructura suficiente y adecuada que permita la prestación de servicios a toda la ciudadanía.	Divulgar y posicionar mediante piezas informativas los canales de atención y los trámites y servicios de la Entidad, a través de página web de la Entidad, redes sociales, carteleras virtuales.	Elaborar Brief y enviar a Comunicaciones, garantizando su divulgación.	Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía. Oficina Asesora de Comunicaciones	Brief elaborado de los trámites y servicios de la Entidad.	30/11/2023			Esta actividad es objeto de reporte en los siguientes trimestres			
		Programar Capacitaciones de Manejo del Sistema Bogotá te Escucha	Realizar semestralmente al menos una capacitación del manejo del Sistema Bogotá te Escucha dirigido a Puntos focales de la Dependencias de la entidad y funcionarios de Atención a la ciudadanía.	Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía. Todas las dependencias de la Entidad	Capacitaciones brindadas frente al manejo a los Puntos Focales frente al manejo de Bogotá Te Escucha	30/11/2023	25%	Se coordinó capacitaciones de Manejo Bogotá te Escucha, así: -El día 06/03/2023 con el Equipo Atención a la Ciudadanía. -El día 27/03/2026 con el Equipo de: SGI, SRI, OAP y Oficina Jurídica	Se realizó capacitación con los equipos de la Entidad frente a manejo eventos Bogotá te Escucha el día 27/03/2023.	Acta y lista de asistencia.	25%	
	Fortalecimiento del talento humano mediante el desarrollo y la implementación de estrategias de comunicación y cualificación permanentes, orientadas a la prestación del servicio a la ciudadanía y al reconocimiento de sus derechos	Programar Capacitación LENGUAJE CLARO	Realizar semestralmente al menos una capacitación de Lenguaje Claro dirigido a los funcionarios y/o Colaboradores de la Entidad.	Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía.	Capacitaciones brindadas frente a Lenguaje Claro	30/11/2023			Esta actividad es objeto de reporte en los siguientes trimestres			
		Programar Capacitación de Gestión de peticiones Ciudadanas	Realizar semestralmente al menos una capacitación frente a la gestión de peticiones Ciudadanas dirigidas a funcionarios y/o colaboradores que proyectan respuestas ciudadanas de las Dependencias de la entidad	Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de Atención a la Ciudadanía. Todas las dependencias de la Entidad	Capacitaciones brindadas frente a la gestión de peticiones ciudadanas	30/11/2023			Esta actividad es objeto de reporte en los siguientes trimestres			

Elaboró: Liliana Aguilar Puentes -Profesional Contratista SGC Atención a la Ciudadanía
 Revisó: Paula Alejandra Martínez Calderon -Profesional Universitario SGC Atención a la Ciudadanía
 Aprobó: Carlos Enroque Alfonso Quintero Mesa -Sundirector de Gestión Corporativa (e)