

**ANEXO 4**

**COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

COMPONENTE	FASE	ACTIVIDADES	INDICADORES	PERÍODO EJECUCIÓN	RESPONSABLE
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DESARROLLO INSTITUCIONAL	Socialización de los lineamientos definidos en la SDIS para la prestación de los servicios sociales, a los-as responsables de los SIAC	Cuatro jornadas y/o estrategias actualización dirigidos a colaboradores de Servicio a la Ciudadanía.	Febrero, Junio, Septiembre y	SUBSECRETARIA - SIAC- con apoyo de las áreas técnicas de la SDIS
		Divulgar de forma permanente la información sobre los servicios sociales de la SDS, a través de los canales presencial y telefónico atendidos por el SIAC, de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía.	No.de ciudadanos-as informados-as en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía por los canales presencial y telefónico durante el proceso de Orientación e Información.	Permanente (Medición mensual)	SUBSECRETARIA - SIAC-
		Publicación en la página web de la SDIS, de los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante las vigencias 2013 y 2014,	Informes de los resultados de las encuestas aplicadas	Marzo de 2015	SUBSECRETARIA - SIAC-  DADE  OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

**ANEXO 4**

**COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

COMPONENTE	FASE	ACTIVIDADES	INDICADORES	PERÍODO EJECUCIÓN	RESPONSABLE
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DESARROLLO INSTITUCIONAL	Aprobación del Procedimiento para la Medición de la Percepción y Satisfacción de la Ciudadanía de la Ciudadanía en la SDIS.	Procedimiento para la Medición de la Percepción y Satisfacción de la Ciudadanía de la Ciudadanía, Aprobado.	Marzo de 2015	SUBSECRETARIA - SIAC- DADE DIRECCIÓN POBLACIONAL DIRECCIÓN TERRITORIAL
		Socialización del Procedimiento para la Medición de la Percepción y Satisfacción de la Ciudadanía de la Ciudadanía en la SDIS.	Correo remitiendo circular y procedimiento para la Medición de la Percepción y Satisfacción de la Ciudadanía aprobado.	Marzo de 2015	SUBSECRETARIA - SIAC-  DADE
			* Definición de los Servicios a los cuales se les aplicará la encuesta de satisfacción para la vigencia 2015		SUBSECRETARIA - SIAC-

**ANEXO 4**

**COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

COMPONENTE	FASE	ACTIVIDADES	INDICADORES	PERÍODO EJECUCIÓN	RESPONSABLE
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	DESARROLLO INSTITUCIONAL	Planificación de la Medición de las necesidades, expectativas y satisfacción para la vigencia 2015.	* Objetivos de la Encuesta	Abril y junio 2015	DADE
			* Variables a analizar		DIRECCIÓN POBLACIONAL
			* Diseño del Cuestionario		DIRECCIÓN TERRITORIAL
			* Selección de la muestra		
		Aplicación de las encuestas de medición de las necesidades, expectativas y satisfacción 2015.	Instrumento de encuestas diligenciado.	Julio, agosto y septiembre 2015	DIRECCIÓN POBLACIONAL DIRECCIÓN TERRITORIAL
		Interpretación y análisis de las encuestas de medición de las necesidades, expectativas y satisfacción 2015.	Informe de resultados de las encuestas aplicadas	Octubre y noviembre 2015	DIRECCIÓN POBLACIONAL DIRECCIÓN TERRITORIAL
		Medición de la Percepción de la calidad y humanización del Servicio al Ciudadanía en la SDIS.	Instrumento de encuestas de percepción.	Permanente (Medición trimestral)	SUBSECRETARIA - SIAC-
			Informes resultados de las encuestas aplicadas.		

**ANEXO 4**

**COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

COMPONENTE	FASE	ACTIVIDADES	INDICADORES	PERÍODO EJECUCIÓN	RESPONSABLE
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Proceso de sensibilización dirigido al equipo Directivo de la SDIS, que promueva la transparencia, probidad y adecuada atención a la ciudadanía.	Temas Definidos	Marzo de 2015	SUBSECRETARIA –SIAC-
			Convenio con Compensar	Abril, Mayo, Junio 2015	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO
			Propuesta de la entidad definida en el Convenio	Agosto de 2015	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO
					SUBSECRETARIA –SIAC-
			No. De directivos participantes del proceso de sensibilización	Septiembre- octubre - noviembre de 2015	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO
					SUBSECRETARIA –SIAC-
			Resultados del proceso de sensibilización	noviembre de 2015	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO
					SUBSECRETARIA –SIAC-
			Temas Definidos	Febrero de 2015	SUBSECRETARIA –SIAC-
			Solicitud de propuesta a Unipanamericana	Febrero de 2015	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

**ANEXO 4**

**COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

COMPONENTE	FASE	ACTIVIDADES	INDICADORES	PERÍODO EJECUCIÓN	RESPONSABLE
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Estrategia Fortalecimiento y sensibilización en Servicio a la Ciudadanía para el mejoramiento de la atención en la SDIS de los servidores-as públicos vinculados en carrera administrativa y libre nombramiento mediante Plan Institucional de Capacitación.	Propuesta Unipanamericana	Febrero de 2015	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO SUBSECRETARIA –SIAC-
			No. De los servidores-as públicos vinculados en carrera administrativa y libre nombramiento participantes del proceso de sensibilización	marzo y abril 2015	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO SUBSECRETARIA –SIAC-
		Desarrollo de jornadas de fortalecimiento y sensibilización en Servicio a la Ciudadanía para el mejoramiento de la atención en la SDIS, en articulación con la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	Análisis de resultados cualitativos y cuantitativos de la primera etapa del proceso con el taller “ESCUCHANDO NUESTRO LENGUAJE”	Febrero y marzo de 2015	SUBSECRETARIA –SIAC-
			Organización Logística de los talleres	Abril de 2015	SUBSECRETARIA –SIAC-
			No. De los servidores-as públicos y contratistas participantes del proceso de sensibilización	Mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre de 2015	SUBSECRETARIA –SIAC-

**ANEXO 4**

**COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

COMPONENTE	FASE	ACTIVIDADES	INDICADORES	PERÍODO EJECUCIÓN	RESPONSABLE
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		Intervención y adecuación de cuatro (4) SIAC Locales	Abril - agosto 2015	SUBDIRECCIÓN DE PLANTAS FÍSICAS
		Adecuaciones y fortalecimiento de la infraestructura de los SIAC	Seguimiento a Intervención y adecuación de cuatro (4) SIAC Locales. Actas de entrega de las adecuaciones a los SIAC.	Abril - agosto 2015	SUBSECRETARIA –SIAC-
		Definir una estrategia divulgativa interna y externa, que promueva la transparencia, probidad y cuidado de lo público, generando una cultura de servicio a la ciudadanía.	Actas de reunión de las mesas de trabajo con al Oficina Asesora de Comunicaciones.	Seguimiento Mensual	SUBSECRETARIA –SIAC- OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES
			Documento de la Estrategia.	Marzo de 2015	SUBSECRETARIA –SIAC- OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES
	TRAMITE DE REQUERIMEIENTOS		Progresión de la socialización del Procedimiento para el Trámite de requerimientos de la Ciudadanía en la SDIS.	Febrero de 2015	SUBSECRETARIA –SIAC-
			No. De los servidores-as públicos y contratistas participantes asistentes de los espacios de socialización	Según cronograma y cuando lo requieran las dependencias (Consolidación Mensual)	SUBSECRETARIA –SIAC-
		Socialización del Procedimiento para el Trámite de requerimientos de la Ciudadanía en la SDIS.		DEPENDENCIAS DE LA SDIS	

**ANEXO 4**

**COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

COMPONENTE	FASE	ACTIVIDADES	INDICADORES	PERÍODO EJECUCIÓN	RESPONSABLE
<p align="center">MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	<p align="center">TRAMITE DE REQUERIMIENTOS</p>		<p>Seguimiento aleatorio a la apropiación del Procedimiento para el Trámite de requerimientos de la Ciudadanía en la SDIS.</p>	<p>Trimestral</p>	<p>SUBSECRETARIA –SIAC-</p>
			<p>Diseño de una herramienta impresa y virtual para la socialización del procedimiento.</p>	<p>junio de 2015</p>	<p>SUBSECRETARIA –SIAC-  OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES</p>