

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC

ENTIDAD : SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL (SDIS)
 VIGENCIA: 2016
 FECHA DE PUBLICACIÓN: MARZO DE 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Atención al ciudadano				
Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada Vigencia 2016
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Adecuaciones y fortalecimiento de la infraestructura de los 22 puntos de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC	Continuar con la intervención y adecuación de cinco (5) SIAC Locales	Subdirección De Plantas Físicas	Junio 2016
		Solicitud de intervención de 17 SIAC Locales	Subsecretaria –SIAC	segundo trimestre 2016
		Planeación y definición de cronograma para intervención de 17 SIAC Locales	Subdirección De Plantas Físicas	segundo trimestre 2016
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Socialización de los lineamientos definidos en la Secretaría Distrital de Integración Social -SDIS para la prestación de los servicios sociales, a los-as responsables de los puntos de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC	Cuatro jornadas y/o estrategias actualización dirigidos a colaboradores de Servicio a la Ciudadanía.	Subsecretaria - SIAC- Con Apoyo De Las Áreas Técnicas De La SDIS	Febrero 2016 Junio 2016 Septiembre 2016 Noviembre 2016
		2.2 Divulgar de forma permanente la información sobre los servicios sociales de la SDIS, a través de los canales presencial y telefónico atendidos por los puntos deservicio integral de atención a la ciudadanía- SIAC, de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía.	Atención al 100% de ciudadanos-as informados-as que solicitan servicio en el SIAC por los canales presencial y telefónico durante el proceso de Orientación e Información.	Subsecretaria - SIAC-
Talento Humano	3.1 Proceso de sensibilización dirigido al equipo Directivo de la SDIS, que promueva la transparencia, probidad y adecuada atención a la ciudadanía.	Temas Definidos	Subsecretaria - SIAC-	Abril 2016
		Coordinar convenio o cooperación interadministrativa	Subdirección de Gestión Y desarrollo del Talento Humano	Mayo, Junio 2016
		Número de directivos participantes del proceso de sensibilización	Subdirección de Gestión Y desarrollo del Talento Humano Subsecretaria –SIAC-	Septiembre- octubre noviembre de 2016
		Resultados del proceso de sensibilización	Subdirección de Gestión Y desarrollo del Talento Humano Subsecretaria –SIAC-	noviembre de 2016
	3.2 Desarrollar una estrategia de fortalecimiento y sensibilización en Servicio a la Ciudadanía para el mejoramiento de la atención en la SDIS, a través de procesos de capacitación y formación.	Temas Definidos	Subsecretaria –SIAC-	Marzo de 2016
		Coordinar convenio o cooperación interadministrativa	Subdirección de Gestión Y desarrollo del Talento Humano	Abril, Mayo, Junio 2016
		Cualificar el 10% de servidores-as, contratistas y colaboradores de la SDIS en servicio a la ciudadanía.	Subdirección de Gestión Y desarrollo del Talento Humano Subsecretaria –SIAC-	Septiembre- octubre noviembre de 2016
		Resultados del proceso de sensibilización	Subdirección de Gestión Y desarrollo del Talento Humano Subsecretaria –SIAC-	noviembre de 2016
4.1 Socialización del Procedimiento para la Medición de la Percepción y Satisfacción de la Ciudadanía en la SDIS.	Correo remitiendo circular y procedimiento para la Medición de la Percepción y Satisfacción de la Ciudadanía aprobado.	Equipo Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía	Marzo de 2016	

Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada Vigencia 2016
Normativo procedimental	y 4.2 Socialización del Procedimiento para el Trámite de requerimientos de la Ciudadanía en la SDIS.	Nº De los servidores-as públicos y contratistas participantes asistentes de los espacios de socialización	Subsecretaría –SIAC- dependencias de la SDIS	semestral Cuando lo requieran las dependencias
		Seguimiento aleatorio a la apropiación del Procedimiento para el Trámite de requerimientos de la Ciudadanía en la SDIS.	Subsecretaría –SIAC- dependencias de la SDIS	Trimestral
		Interface SICO (Sistema de correspondencia SDIS)- SDQS, para el trámite de requerimientos	Subsecretaría –SIAC- dependencias de la SDIS	mensual
		Verificación a la parametrización de la SDIS en el SDQS	Subsecretaría –SIAC- dependencias de la SDIS	Semestral
		Seguimiento a la calidad de la respuesta a los requerimientos	dependencias de la SDIS	Trimestral
Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Planeación medición de la percepción y Satisfacción de la Ciudadanía en la SDIS 2016.	Documento de lineamientos Elaboración del propuesta de contratación	Equipo Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía	Primer semestre 2016
	5.2 Medición de la percepción y Satisfacción de la Ciudadanía en la SDIS 2016.	Elaboración del instrumento Muestra Prueba Piloto Operativo de Campo Sistematización de resultados Análisis de la Información	Equipo Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía	Julio a noviembre de 2016
	5.3 Seguimiento medición de la Satisfacción de la Ciudadanía en la SDIS 2016.	Comités de seguimiento Informe de medición de la Satisfacción de la Ciudadanía de la Ciudadanía en la SDIS 2016.	Equipo Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía	Permanente