



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano  
Vigencia 2016

FECHA DE PUBLICACIÓN: 30 DE MARZO DE 2016

Componente 4: Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Inicial	Fecha Final
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar mesas de trabajo con los Jefes de las dependencias para informar el estado de PQRS y la toma de decisiones frente a este instrumento de gestión.	Un (1) reunión mensual	Profesional Especializado (6) Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI	17/03/2016	31/12/2016
	2.1	Adecuación del espacio físico destinado a la atención al ciudadano en la Sede Central de Transmilenio	Espacio físico de Servicio al Ciudadano adaptado	Profesional Especializado (6) Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI	15/01/2016	31/12/2016
	2.2	Implementación del Centro de Relevó	Centro de Relevó Implementado	Profesional Especializado (6) Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI	01/05/2016	31/12/2016
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.3	Adopción de protocolos y procedimientos para la de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano	Documentos adoptados	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario	01/04/2016	31/12/2016
	3.1	Implementación de un plan de capacitación para mejorar la atención para personas en condición de discapacidad	Personal capacitado	Director(a) Administrativo(a)	15/01/2016	31/12/2016
	3.2	Implementación de un plan de capacitación para mejorar la atención para personas en condición de discapacidad	Personal capacitado	Director(a) Administrativo(a)	15/01/2016	31/12/2016
Subcomponente 3 Talento Humano	4.1	Realizar seguimiento a una muestra representativa de las PQR recibidas en la Entidad y su respuesta en los Términos de Ley, observando el cumplimiento a los criterios de calidad establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá	Informe Bimestral	Profesional Especializado (6) Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI	01/01/2016	31/12/2016
	4.2	Revisar y actualizar la política de protección de datos	Política revisada	Profesional Especializado (6) Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI	15/01/2016	31/12/2016
	4.3	Estructurar, adoptar y socializar, la carta del trato digno al ciudadano donde se de a conocer los deberes y derechos del usuario en cuanto al servicio recibidos por los servidores públicos de la entidad	Carta trato digno publicada	Profesional Especializado (6) Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI	01/01/2016	31/12/2016
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	5.1	Realizar medición de percepción de los ciudadanos	Tres (3) encuestas al año	Profesional Especializado (6) Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI	01/01/2016	31/12/2016
	5.2	Elaborar la caracterización de Grupos de Interés	Una caracterización de grupos de interés	Profesional Especializado (6) Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI	01/05/2016	31/12/2016
	5.3	Elaborar la caracterización de Grupos de Interés	Una caracterización de grupos de interés	Profesional Especializado (6) Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI	01/05/2016	31/12/2016
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	6.1	Realizar medición de percepción de los ciudadanos	Tres (3) encuestas al año	Profesional Especializado (6) Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI	01/01/2016	31/12/2016
	6.2	Elaborar la caracterización de Grupos de Interés	Una caracterización de grupos de interés	Profesional Especializado (6) Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI	01/05/2016	31/12/2016
	6.3	Elaborar la caracterización de Grupos de Interés	Una caracterización de grupos de interés	Profesional Especializado (6) Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI	01/05/2016	31/12/2016