



COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA ESPECÍFICA	No.	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS	RESPONSABLE	EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD		INDICADOR	CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO			SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES REALIZADAS
					FECHA DE INICIO	FECHA FIN		Abr-30	Ago-31	Dic-31	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO	1	Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano	Actualizar la cartilla de los tramites y procedimientos administrativos de acuerdo a las actualizaciones realizadas. Adicionalmente en la guía de trámites y servicios www.bogota.gov.co se encuentran publicados todos los tramites y procedimientos administrativos.	Elcy Ospina/ Alexander Castillo (Servicio al Ciudadano)	01/01/2015	30/06/2015	Cartilla de trámites y otros procedimientos administrativos actualizados				
			Mantener la informacion actualizada con los derechos y deberes del ciudadano en los diferentes puntos de contacto.	Alexander Castillo/ Marisol Borja (Servicio al Ciudadano)	Permanente	Permanente	Nº de posters publicados con la información actualizada en los diferentes puntos de atención				
			En la Secretaría Distrital de Movilidad se tiene establecido que el Defensor del Ciudadano está en Cabeza de la Dirección de Servicio al Ciudadano, por lo tanto se programarán inducciones y reinducciones de este tema en esta área, adicionalmente se encuentra publicado en los puntos de atención de la entidad como son los súper CADES y los Centros Locales de Movilidad. (capacitaciones semestrales).	Carlos Pinilla/ Marisol Borja (Servicio al Ciudadano)	01/01/2015	31/12/2015	Nº capacitaciones realizadas sobre Nº capacitaciones programadas				
	2	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos	Se realizará en la Inducción y Reinducción sobre la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (Secretaría General) con el fin de afianzar la cultura de servicio al ciudadano. Realización de Inducción y reinducción mínimo 1 por semestre a los servidores que tienen presencia en los diferentes puntos de atención, como Centros Locales de Movilidad, Puntos Integrales de Trámites y Servicios y Súper CADES de Movilidad, Suba, Américas y Veinte de Julio.	Carlos Pinilla/ Marisol Borja (Servicio al Ciudadano)	01/01/2015	31/12/2015	Nº capacitaciones realizadas sobre Nº capacitaciones programadas				
			Se realizará en la Inducción y Reinducción sobre los canales de comunicación de Secretaría Distrital de Movilidad.	Carlos Pinilla/ Alexander Castillo (Servicio al Ciudadano)	01/01/2015	31/12/2015	Nº capacitaciones realizadas sobre Nº capacitaciones programadas				
	3	Fortalecimiento de los canales de atención	Guía de Trámites y Servicios, SUIT y actualización mensual, en los 5 primeros días hábiles del mes para tener la información clara y oportuna para ser divulgada por la Línea 195 y call center.	Elcy Ospina (Servicio al Ciudadano)	Permanente	Permanente	Nº de actualizaciones realizadas				
			Aplicación de los Mecanismos de medición (Procedimiento PM05-PR17).	Alexander Castillo (Servicio al Ciudadano)	01/01/2015	31/12/2015	Análisis aplicación de mecanismos de medición				
			Retroalimentación mensual a la oficina de comunicaciones para la actualización de este canal. www.movilidadbogota.gov.co	Elcy Ospina (Servicio al Ciudadano)	Permanente	Permanente	Nº de actualizaciones informadas OAC.				