SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANÍA - SIAC
PLAN DE ACCIÓN 2025
(Formato no controlado)

Objetivo General	Objetivos Específicos	Componente	Actividad	Producto	Meta producto	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Responsable de la actividad
Implementar acciones para dar cumplimiento a la PFDSC	Promover el adecuado manejo y operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha" en la Secretaría Distrital de Integración Social y realizar el seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidad,oportunidad y manejo del sistema) de las respuestas a peticiones ciudadanas.	Trámite de requerimientos ciudadanos.	Mesas de Trabajo mensuales con las dependencias que incumplen los criterios de calidad de las respuestas (coherencia, claridad, calidad, oportunidad y manejo del sistema)	FOR-GD-040 Formato Ayuda de memoria Memorandos mensuales Plan de trabajo: "El cumplimiento de este plan dependera de cada dependencia"	12 mesas de trabajo	1/01/2025	31/12/2025	Mesas de Trabajo realizadas con dependencias que incumplieron los criterios de calidad	# Mesas realizadas / # Mesas Programadas	Maria Alejandra Organista Herrera Claudia Ximena Mateus Prada Adriana Cortes Diaz
			Alertas enviadas quincenalmente a las diferentes dependencias de la Secretaria de Integración Social a través de correo electrónico institucional, referente a las peticiones pendientes en términos y pendientes vencidas.	Pantallazos de los correos enviados a las dependencias con las alertas quincenales. (Archivo de los correos en PDF)	24 Alertas para vigencia 2025	1/01/2025	31/12/2025	Alertas quincenales enviadas por correo electrónico	# Alertas realizadas / # Alertas programadas	Claudia Ximena Mateus Prada
			Jornadas de Socialización PDC-ATC-003 Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaria Distrital de Integración Social y manejo funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha".	FOR-GD-040 Formato Ayuda de memoria FOR-GD-023 Formato Planilla de Asistencia y/o listados de asistencia Teams.	12 Jornadas de socializaciones	1/01/2025	31/12/2025	Jornadas de Socialización realizadas	# Jornadas realizadas / # Jornadas programadas	Maria Alejandra Organista Herrera Claudia Ximena Mateus Prada Adriana Cortes Diaz
			Estrategia comunicativa de sensibilización en el manejo eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha" y criterios de calidad.	Piezas Comunicativas	22 piezas	1/01/2025	31/12/2025	Piezas comunicativas publicadas por canales internos y externos página web de la Entidad, se publicarán estas piezas comunicativas sobre el manejo eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha" y criterios de calidad.	# Piezas comunicativas publicadas / # Piezas comunicativas programadas	Adriana Córtes Díaz Claudia Ximena Mateus Prada
			Administración del medio de contacto: integracion@sdis.gov.co	Solicitudes y peticiones ciudadanas gestionadas	100% solicitudes y peticiones ciudadanas gestionadas	1/01/2025	31/12/2025	Solicitudes y peticiones ciudadanas gestionadas	# Solicitudes y peticiones ciudadanas gestionadas / # solicitudes y peticiones ciudadanas allegadas	Christian Farfan Nancy Hernandez
			Administración del medio de contacto buzoninproc@sdis.gov.co	Solicitudes y peticiones ciudadanas gestionadas	100% solicitudes y peticiones ciudadanas gestionadas	1/01/2025	31/12/2025	Solicitudes y peticiones ciudadanas gestionadas	# Solicitudes y peticiones ciudadanas gestionadas / # solicitudes y peticiones ciudadanas allegadas	Xatli Camila Moya
				Una (1) Matriz de control y seguimiento de las solicitudes y peticiones ciudadanas gestionadas por E-mail buzoninproc@sdis.gov.co (Personería de Bogotá D.C y peticiones ciudadanas)	Una (1) Matriz de control y seguimiento	1/01/2025	31/12/2025	Una (1) Matriz de control y seguimiento de las solicitudes y peticiones ciudadanas gestionadas por E-mail buzoninproc@sdis.gov.co (Personería de Bogotá D.C y peticiones ciudadanas)	Una (1) Matriz de seguimiento	Xatli Camila Moya
	Brindar una atención oportuna a la ciudadanía a través de los canales de interacción dispuestos por la Entidad, difundiendo de manera clara y veraz la información de los servicios sociales con un enfoque territorial, poblacional y diferencial.	Atención a la ciudadanía	Monitoreo la atención de los Canales de interacción de la SDIS: Presencial, telefónico y virtual •Número de atenciones diarias •Novedades en el servicio •Evaluar resultados obtenidos •Realizar ajustes cuando sea necesario	Informe de análisis (cuantitativo y cualitativo) de las atenciones realizadas en los canales de interacción presencial, telefónico y virtual de la SDIS.	4 Informes de análisis	1/01/2025	31/12/2025	Informe de análisis	# de informes presentados / # de informes programados	Yali Victoria Norato
			Realizar un seguimiento continuo de los canales de interacción presencial, telefónica y virtual de la SDIS y aplicación de lista de chequeo para asegurar que se esté cumpliendo con las Instrucciones para la atención por tipo de canal de acuerdo con el protocolo de atención establecido en MNI.-ATC-001 Manual de Servicio a la Ciudadanía SDIS e implementar acciones correctivas si se requieren.	Informe de resultados de seguimiento a los canales de interacción presencial, telefónico y virtual de la SDIS.	Dos (2) informes	1/01/2025	31/12/2025	Informe de resultados de seguimiento	# de informes presentados / # de informes programados	Yali Victoria Norato
	Implementar un plan de fortalecimiento de cultura del servicio para fortalecer competencias y habilidades en colaboradores publicos que tienen relacionamiento con la ciudadanía.	Fortalecimiento del servicio.	Medición de la percepción y satisfacción en la atención a la ciudada a partir de las siguientes encuestas: * Percepción y satisfacción frente a los servicios sociales de la SDIS, periocidad trimestral. * Satisfacción frente al trámite de su requerimiento periocidad trimestral. * Percepción y satisfacción frente a la atención brindada a través del canal virtual- correo electrónico periocidad trimestral. * Percepción sobre la experiencia en la atención a la ciudadanía en la SDIS, dirigida (funcionarios y contratistas), periocidad anual. * Percepción y satisfacción de la atención por video llamada, periocidad trimestral. * Percepción y satisfacción con la atención recibida en el punto SIAC, periocidad trimestral.	Cuatro (4) reportes de la medición de la percepción y satisfacción de la atención a la Ciudadanía	Cuatro (4) reportes	1/01/2025	31/12/2025	Reporte de medición	# de reportes presentados / # de reportes programados	Angelica Cifuentes
			Plan de sensibilización en cultura del servicio	Documento Plan de fortalecimiento	Un (1) documento	1/03/2025	30/03/2025	Documento realizado / Documento programado	un (1) documento realizado	Angélica María Cifuentes
			Jornadas de Sensibilización en Cultura del Servicio	Ayudas de memoria, FOR-GD-040	12 Jornadas de Sensibilización	1/01/2025	31/12/2025	Jornadas de Sensibilización realizadas	# jornadas realizadas / # jornadas programadas	Angelica Cifuentes
			Laboratorios de Lenguaje Claro	Ayudas de memoria FOR-GD-040	Cuatro (4) laboratorios de lenguaje claro	1/02/2025	31/12/2025	Laboratorio de lenguaje claro	# laboratorios realizados / # laboratorios programados	Adriana Cortes Diaz
			Jornadas Fortalecimiento Técnico equipo SIAC	Ayudas de memoria FOR-GD-040	Once (11) Jornadas de fortalecimiento Técnico equipo SIAC	1/02/2025	31/12/2025	Jornadas de fortalecimiento Técnico....	# jornadas realizadas / # jornadas programadas	Angelica Cifuentes
	Elaborar y presentar informes del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	Planeación	Elaboración de cronograma de informes SIAC	Semaforo de programación	Un (1) cronograma que contemple los diferentes informes a cargo del SIAC.	1/01/2025	31/12/2025	Informes reportados dentro de los términos establecidos	# de informes presentados / # de informes programados	Fernando Cavanzo
			Elaborar y publicar informes de gestión trimestral del SIAC.	Informe de gestión SIAC por trimestre con ocho anexos.	Cuatro (4) informes de gestión SIAC con periodicidad trimestral.	1/01/2025	31/12/2025	Informes de gestión trimestral del SIAC elaborados y publicados.	# de informes elaborados y publicados / # de informes programados	Equipo SIAC
			Consolidación, depuración y análisis de bases correspondientes a los registros de las atenciones ciudadanas	Archivos en Excel de las bases que recopilan los registros de las atenciones ciudadanas	24 bases en Excel con periodicidad mensual	1/01/2025	31/12/2025	Bases analizadas	# bases generadas / # número de bases solicitadas	Fernando Cavanzo
			Actualización documentos asociados al Proceso de Atención a la Ciudadanía	Dos (2) documentos actualizados - INS-ATC-001 Instructivo de canales de interacción - PCD-ATC-003 Procedimiento Trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social.	Dos (2) documentos actualizados	1/01/2025	31/12/2025	Documentos actualizados	# documentos actualizados / # documentos programados	Equipo SIAC

Elaboró:	Claudia Ximena Mateus Prada	Contratista SIAC	
	María Alejandra Organista Herrera	Contratista SIAC	
	Emilse Elena Díaz Daza	Contratista SIAC	
	Xatli Camila Moya Lopez	Contratista SIAC	
	Christian Geovanny Farfán Bohórquez	Contratista SIAC	
	Nancy Hernandez Carvajal	Contratista SIAC	
	Adriana Fabiola Cortés Díaz	Funcionaria SIAC	
	Yali Victoria Norato Avila	Funcionaria SIAC	
	Angelica María Cifuentes Poveda	Funcionaria SIAC	
	Luz Marina Gonzalez Lozano	Funcionaria SIAC	
	Robinson Fernando Cavanzo Obando	Contratista SIAC	
Revisó:	Marcela María Medina Avella	Líder Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC	
	Monika Rodríguez	Gestora SG Proceso Atención a la Ciudadanía SIAC - Subsecretaría de Gestión Institucional	
Aprobó:	Lina María Sánchez Romero	Subsecretaria de Gestión Institucional	