

Informe de Seguimiento	Seguimiento al Proceso de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos presentadas ante la SDP en el Primer Semestre de 2017 Para: Dr. ANTONIO JOSE AVENDAÑO AROSEMENA Subsecretario de Información y Estudios Estratégicos Dra. ASTRID BRACHO CARRILLO Directora de Servicio al Ciudadano	N° Radicado al Despacho <div style="text-align: right; font-size: small;">12-196</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-size: x-small;"> SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION RADICACION: 3-2017-12196 AL RESPONDER CITE ESTE NUMERO FECHA: 2017-07-31 15:54 PRO 1226624 RAO INICIAL: POLICE: 1 DESTINO: Subsecretaría de Información y Estudios E TRÁMITE: Informes y estudios LA OFICINA ASIGNADA PARA EL TRÁMITE DE ESTE DOCUMENTO ES: ASESOR: NO REMITENTE: Oficina de Control Interno </div>
-------------------------------	--	--

1. Objetivo	Realizar el seguimiento al cumplimiento de la normatividad en torno a la gestión del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la SDP durante el semestre de enero a junio de 2017, con el fin de determinar la eficacia en la gestión.
2. Alcance	Se revisó la gestión adelantada por las áreas de la SDP responsables de emprender las acciones derivadas del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias durante el primer semestre de 2017.
3. Criterios	<ul style="list-style-type: none"> Decreto 371 de 2010: Artículo 3º Procesos de atención Ciudadana, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias de los ciudadanos. Decreto 019 de 2012: Ley Anti-trámite en lo relacionado con las peticiones, quejas y reclamos. Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción. Circular 078 de 2012 relacionada con las estrategias para el cumplimiento de la Política del Servicio al Ciudadano y así evitar congestiones o filas en el espacio público durante la prestación de servicios o la realización de trámites ante las Entidades Distritales de Bogotá D.C.

4. Resultados

4.1. Seguimiento al cumplimiento del Decreto 371 de 2010

A continuación, se presentan las acciones que aseguran la prestación de un buen servicio a la ciudadanía en el marco del cumplimiento del Decreto 371 de 2010 desde donde se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y prevenir la corrupción en el Distrito Capital:

Cuadro 1	
Decreto 371 de 2010	
Temas	Seguimiento
1 - Los funcionarios responsables del proceso de atención al usuario son idóneos y fueron capacitados	Se evidencia que se han llevado a cabo talleres y capacitaciones permanentes en los temas de Protocolo de Atención Telefónica, Canales de comunicación, Funciones del Defensor del Ciudadano, Trámites y Servicios de la Entidad y se socializa continuamente la Política de Atención al Ciudadano.

Carrera 30 N. 25 - 90
 Código Postal 111311
 Pisos 1,5,8 y 13
 PBX 335 8000
 www.sdp.gov.co
 Info.: Línea 195



BOGOTÁ
 MEJOR
 PARA TODOS

Handwritten signature

