

PLAN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	Actividades	Meta/Producto	Fecha Programada	
			Fecha Inicio (mm/dd/aa)	Fecha Final (mm/dd/aa)
Estrategia de fortalecimiento de servicio a la ciudadanía en la UAECOB	Realizar diagnostico relacionado con el proceso de Servicio al Ciudadano de la UAECOB	(1) Diagnóstico realizado	1/02/2021	30/03/2021
	Realizar los informes de gestión semestral de la defensoría de la ciudadanía	(2) Informes realizados	1/01/2021	30/11/2021
	Socializar al comité de gestión y desempeño los resultados de la gestión de servicio a la ciudadanía	Tres (3) socializaciones realizadas	1/02/2021	30/11/2021
	Articular con la Alcaldía Mayor de Bogotá espacios de capacitación, dirigidos al equipo de servicio a la ciudadanía de la UAECOB	Un (1) Módulo de capacitación de servicio a la ciudadanía articulado y programado	15/01/2021	28/02/2021
	Monitoreo y seguimiento de la operación de los puntos de atención	Dos (2) matrices de seguimiento diligenciada	1/07/2021	15/12/2021
	Revisión y ajustes al procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la UAECOB.	Un (1) Procedimiento actualizado	1/02/2021	30/04/2021
	Revisar y actualizar la caracterización de la ciudadanía enmarcada en el Manual de Servicio al Ciudadano	Una (1) caracterización de la ciudadanía revisada y actualizada	1/02/2021	30/10/2021
	Realizar la medición de satisfacción de la ciudadanía en la UAECOB	Tres (3) informes de la medición de satisfacción	1/02/2021	31/10/2121

PLAN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	Actividades	Meta/Producto	Fecha Programada	
			Fecha Inicio (mm/dd/aa)	Fecha Final (mm/dd/aa)
	Integrar el sistema de atención de peticiones del distrito con el sistema de información de gestión documental de la UAECOB	Un (1) sistema integrado	1/01/2021	30/05/2021
	Realizar mesas de trabajo con las dependencias encargadas de dar respuesta a las PQRS con el fin de hacer seguimiento y fortalecer el proceso de servicio a la ciudadanía	Dos (2) mesas de trabajo realizadas	1/06/2021	30/11/2021
Estrategia de formación sensibilización y divulgación en temas de servicio a la ciudadanía y trámite de PQRS	Definir una estrategia de divulgación del protocolo de atención a la ciudadanía de la UAECOB	Una (1) estrategia de divulgación	1/04/2021	30/07/2021
	Establecer una ruta de denuncias de corrupción en la página web de la UAECOB	Una (1) ruta de denuncias	1/01/2021	28/02/2021
	Definir un mecanismo de divulgación de la carta de trato digno de la UAECOB	Una (1) pieza comunicativa definida	1/02/2021	30/04/2021
	Implementar una estrategia de divulgación para que la ciudadanía conozca la figura de la defensoría de la UAECOB	Una (1) estrategia de divulgación de la defensoría	1/02/2021	30/10/2021