	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN 2
	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA 31/03/2017
	Caracterización del Proceso	CÓDIGO AC-C01

RESPONSABLE
Subdirector(a) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario

OBJETIVO
Garantizar el derecho de la ciudadanía a un servicio digno, efectivo de calidad y oportuno que permita entregar la información en procura de mejorar la satisfacción de los usuarios.

ALCANCE
Inicia con la definición de lineamientos, estrategias y protocolos de atención de los canales de servicio al ciudadano, incluye la administración del Sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la entidad y finaliza con el análisis del comportamiento de los indicadores, la propuesta de acciones para la mejora en la atención a los usuarios.

BASE LEGAL
Véase Normograma.

REQUISITOS NORMATIVOS
 NTD-SIG 001:2011: 4.2.2g, 4.2.2h, 4.2.3a, 4.2.3b, 4.2.3f, 4.2.3g, 4.2.4b, 4.2.5.1e, 4.2.6a, 4.2.6b1, 4.2.6b4, 4.2.6b8, 4.2.6c, 4.2.7a3, 4.2.7a4, 4.2.7d, 5.1a, 5.1b, 5.1d, 5.1e, 5.1g, 5.1h, 5.1i, 5.1j, 5.1k16, 5.1l, 5.2a, 5.2b, 5.3, 5.4, 6.4, 6.5, 6.6, 6.8, 6.13, 6.15, 7.2, 7.3, 7.4.
 NTCGP 1000:2009: 4.1c, 4.1d, 4.1e, 4.1f, 4.1g, 4.2.1d, 5.2, 6.2.2d, 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 8.1a, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.
 ISO 9001:2015: 4.2, 4.4.1a, 4.4.1c, 4.4.1d, 4.4.1e, 4.4.1f, 4.4.1g, 4.4.1h, 4.4.2, 5.1.2, 5.3d, 6.1.1b, 6.1.1c, 6.1.1d, 6.1.2, 7.1.5.1, 7.1.6, 7.2a, 7.3, 7.5.1b, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3a, 9.1.3b, 9.1.3d, 9.1.3e, 9.1.3g, 10.
 ISO 14001:2015: 7.3
 ISO 18001:2015: 4.4.2a, 4.4.2b, 4.4.2c.
 ISO 27001:2013: 7.3.
 ISO 26000:2010: 4.2, 4.3, 4.5, 4.6, 4.8, 5.3.2, 5.3.3, 6.2.3.2, 6.6.3, 6.8.3, 7.6.3.
 MECI 1000:2014: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.4, 1.2.5, 1.3.2, 1.3.3, 2.1.1, 2.3.1, 3.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Véase numeral 4. Lineamientos o políticas de operación en los documentos asociados al proceso.

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	USUARIO	
Interno	Externo					Interno	Externo
	• Entidades nacionales y distritales.	• Normatividad y lineamientos sobre atención al ciudadano. • Buenas prácticas y experiencias exitosas en materia de servicio al ciudadano.	Establecer los lineamientos, estrategias y protocolos de atención de los canales de servicio al ciudadano.	Subdirector(a) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario Subdirector(a) de Promoción y Mercadeo	Lineamientos, estrategias y protocolos de atención.		
Direccionamiento estratégico		Plan estratégico.					
Direccionamiento estratégico		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.					

	<ul style="list-style-type: none"> Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Departamento Administrativo de la Función Pública. Entidades nacionales y distritales. 	<p>Normatividad y lineamientos aplicables al tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF.</p>	<p>Atender los requerimientos presentados por los usuarios a través de los diferentes medios de interacción.</p>	<p>Jefe Oficina Asesora Jurídica</p>	<ul style="list-style-type: none"> Respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) actualizado. Informe del defensor del ciudadano. Informes de gestión de atención al ciudadano. Informe mensual PQRSDF. Actas de apertura del buzón de sugerencias. 	<p>Dirección General</p>	<ul style="list-style-type: none"> Veeduría Distrital. Partes interesadas.
	Partes interesadas.	Requerimientos de la ciudadanía					
	<ul style="list-style-type: none"> Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Departamento Administrativo de la Función Pública. Entidades nacionales y distritales. 	<p>Normatividad y lineamientos sobre atención al ciudadano.</p>	<p>Realizar actividades que fortalezcan las destrezas y habilidades de los servidores que interactúan con los usuarios.</p>	<p>Subdirector(a) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario</p> <p>Subdirector(a) de Promoción y Mercadeo</p>	<p>Registros de las capacitaciones ejecutadas.</p>		
Gestión del talento humano		Plan Institucional de Capacitación.					
	<ul style="list-style-type: none"> Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Departamento Administrativo de la Función Pública. Entidades nacionales y distritales. 	<p>Normatividad y lineamientos aplicables a la medición, evaluación y seguimiento del servicio.</p>	<p>Diseñar y aplicar metodologías de medición, evaluación y seguimiento del servicio.</p>	<p>Subdirector(a) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario</p> <p>Subdirector(a) de Promoción y Mercadeo</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informes de análisis de resultados. Herramientas de medición y seguimiento aplicadas. 	<p>Dirección General</p>	
Direccionamiento estratégico		Acta de revisión por la dirección.					
		Encuesta de percepción clientes y usuarios.					
		<ul style="list-style-type: none"> Informe del defensor del ciudadano. Informes de análisis de resultados. Informes de gestión de atención al ciudadano. Mapa de riesgos. 	<p>Implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora correspondientes.</p>	<p>Subdirector(a) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario</p>	<p>Planes de mejoramiento documentados e implementados.</p>	<p>Evaluación Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> Entes de control. Entes certificadores.
Direccionamiento estratégico		<ul style="list-style-type: none"> Acta de revisión por la dirección. Informes de seguimiento de la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 		<p>Jefe Oficina Asesora Jurídica</p>			
Evaluación Institucional	<ul style="list-style-type: none"> Entes de control. Entes certificadores. 	<p>Informes de auditoría.</p>					

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA AL PROCESO

Véase Intranet - Sistema Integrado de Gestión - Mapa de procesos.

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA AL PROCESO

Véase Intranet - Sistema Integrado de Gestión - Mapa de procesos.

MONITOREO Y SEGUIMIENTO

- * Comité Directivo.
- * Informe de PQRS.
- * Informes a la Veeduría.
- * Informes del Defensor del Ciudadano.
- * Plan de gestión por proceso.
- * Mapa de riesgos.
- * Planes de mejoramiento.

TRÁMITES Y SERVICIOS

No aplica.

ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Véase Intranet - Sistema Integrado de Gestión - Mapa de procesos - Registros - Caracterización documental - Registro Activos de Información.

REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO

Véase Intranet - Sistema Integrado de Gestión - Mapa de procesos - Registros - Tablas de Retención Documental.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

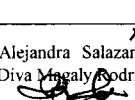
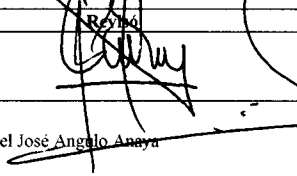
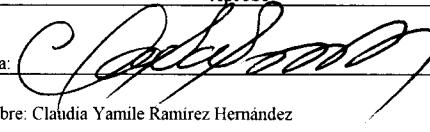
Véase Mapa de riesgos del proceso.

ACCIONES DE MEJORA

Véase Plan de mejoramiento del proceso

RECURSOS

- * Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).
- * Intranet.
- * Centro de Documentación de la Veeduría Distrital.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Nombre: Alejandra Salazar, Dolcey Alberta Barragan, Janneth Rocío Sánchez, Diva Magaly Rodríguez Navaro, Javier Mauricio Peña	Nombre: Gabriel José Angelo Anaya	Nombre: Claudia Yamile Ramírez Hernández
Cargo: Profesionales Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, Profesional Subdirección de Promoción y Mercadeo y Profesionales de la Oficina Asesoría Jurídica	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario