


| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | VERSIÓN 3 |
| | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | FECHA 2018/06/22 |
| | Caracterización del Proceso | CÓDIGO PG06-CP01 |

RESPONSABLE
Subdirector(a) Administrativo(a)


OBJETIVO
Gestionar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes mediante la clasificación, análisis, interpretación y aplicación de acciones formuladas según las disposiciones establecidas por la ley, así como el fortalecimiento de los canales de atención que garanticen el derecho que tiene todo ciudadano a obtener respuestas a sus solicitudes y a recibir una atención óptima, eficaz y eficiente.

ALCANCE
Inicia con la recepción de la PQRS a través de los canales dispuestos por la Secretaría Distrital del Hábitat, como lo son el presencial, telefónico y virtual; continúa con la radicación e ingreso al Sistema de Gestión Documental y a la plataforma de quejas y soluciones del distrito, posterior a ello se fija la interpretación, análisis y clasificación de las peticiones, según la priorización según tipo de petición y peticionario. La identificación y asignación según competencias es fundamental para efectos de cumplir con la elaboración y entrega de respuestas y finalmente termina con el seguimiento de las mismas para determinar si la gestión efectuada estuvo enmarcada bajo los criterios de claridad, calidez, coherencia y oportunidad.


BASE LEGAL
Véase Normograma.

REQUISITOS NORMATIVOS
NTD-SIG 001:2011
ISO 9001:2015
MIPG

| PROVEEDOR | | ENTRADAS | ACTIVIDADES | RESPONSABLE | SALIDAS - REGISTROS | USUARIO | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Interno | Externo | | | | | Interno | Externo |
| Todos los procesos Oficina Asesora de Control Interno Subdirector(a) Administrativo(a) | Ciudadanía y personas jurídicas usuarios de los servicios de la entidad Secretaría General Auditor Externo Ente Regulador | Lineamientos Plan de Gestión Registro Histórico de peticiones atendidas. Retroalimentación de usuarios Plan de Gestión del Proceso Petición, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes Ficha Técnica Encuesta Plan de Atención al Ciudadano | PLANEAR: Formular Plan de Acción/Gestión/ Atención al ciudadano. Establecer actividades a realizar para la gestión anual del proceso. Definir la ficha técnica para la aplicación de la encuesta semestral de satisfacción y percepción del servicio prestado a la ciudadanía. Identificar Riesgos y oportunidades del proceso | Subdirector(a) Administrativo(a) Todos los procesos | Plan de Gestión/Acción del Proceso Ficha Técnica Encuesta Relación de información del buzón de sugerencias Registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Informes de seguimiento de PQRS Comunicación oficial de la SDHT Comunicación Oficial Interna | Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano Todos los procesos Dependencias de la entidad Proceso Evaluación, asesoría y mejoramiento | Ciudadanía y personas jurídicas identificadas como usuarios de los trámites y servicios de la entidad Secretaría General Entes de Control Partes interesadas Auditor Externo Ente Regulador |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | VERSIÓN 3 |
| | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | FECHA 2018/06/22 |
| | Caracterización del Proceso | CÓDIGO PG06-CP01 |

| PROVEEDOR | | ENTRADAS | ACTIVIDADES | RESPONSABLE | SALIDAS - REGISTROS | USUARIO | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Interno | Externo | | | | | Interno | Externo |
| <p>Todos los procesos</p> <p>Oficina Asesora de Control Interno</p> <p>Subdirector(a) Administrativo(a)</p> | <p>Ciudadanía y personas jurídicas usuarios de los servicios de la entidad</p> <p>Secretaría General</p> <p>Auditor Externo Ente Regulador</p> | <p>Plan de Acción</p> <p>Mapa de Riesgos</p> <p>Requerimientos Entes de Control</p> <p>Informe Auditoría Interna</p> <p>Informe Auditoría Externa</p> <p>Seguimiento Mapa de Riesgos del Proceso</p> <p>Informe de Resultados Encuesta</p> | <p>HACER: Recepcionar y dar trámite las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes recibidas.</p> <p>Realizar seguimiento a la atención, respuesta y cierre de las PQRS por parte de las dependencias. Realizar seguimiento a la calidad de respuestas emitidas a las PQRS por parte de las dependencias. Aplicar semestralmente la encuesta de satisfacción y percepción del servicio prestado a la ciudadanía y construir el análisis de resultados para conocer las necesidades del servicio.</p> <p>Realizar seguimiento a la aplicación del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano y a los lineamientos definidos en el Manual de servicio a la Ciudadanía.</p> <p>VERIFICACION: Seguimiento al Plan de Acción/Gestión</p> <p>Seguimiento a los Riesgos del proceso</p> <p>Auditorías internas</p> <p>Auditorías Externas</p> <p>Quejas y reclamos</p> <p>Cumplimiento de los requisitos legales del proceso</p> <p>Visitas de seguimiento.</p> <p>ACTUAR: Generación de planes de mejoramiento o acciones correctivas frente al proceso. Generación de controles mas efectivos y constantes a los riesgos evaluados. Identificación de nuevos riesgos u oportunidades.</p> | <p>Subdirector(a) Administrativo(a)</p> <p>Todos los procesos</p> | <p>Informes de seguimiento de PQRS</p> <p>Encuestas de satisfacción y percepción del servicio prestado a la ciudadanía</p> <p>Informe de Resultados Encuesta</p> <p>Seguimiento aplicación del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano.</p> <p>Informe de Auditoría Interna</p> <p>Informe de Auditoría Externa</p> <p>Seguimiento Mapa de Riesgos</p> <p>Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.</p> <p>Plan de Mejoramiento</p> | <p>Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano</p> <p>Todos los procesos</p> <p>Dependencias de la entidad</p> <p>Proceso Evaluación, asesoría y mejoramiento</p> | <p>Ciudadanía y personas jurídicas usuarios de los servicios de la entidad</p> <p>Secretaría General</p> <p>Entes de Control</p> <p>Partes interesadas</p> <p>Auditor Externo</p> <p>Ente Regulador</p> |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | VERSIÓN 3 |
| | PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | FECHA 2018/06/22 |
| | Caracterización del Proceso | CÓDIGO PG06-CP01 |

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA AL PROCESO
Véase Mapa Interactivo.

MONITOREO Y SEGUIMIENTO
Véase resolución de la SDHT vigente "Instancias de Coordinación Interna"

- Plan de acción/gestión
- Mapa de riesgos

TRÁMITES Y SERVICIOS
No aplica

RECURSOS

- Sistema de Información para la Planeación Interna (SIPI)
- Bogotá te escucha "Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS
- FOREST
- Mapa interactivo

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

CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha Modificación (aaaa/mm/dd) | Versión | Descripción del cambio |
|------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2018/06/22 | 3 | Se actualizan los requisitos normativos de la ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015, se elimina la NTCGP:1000:2009, se incluye el MIPG, se incluye en las actividades del "actuar" la identificación de oportunidades. |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------|
| Firma: | Firma: | Firma: |
| Nombre: Yesika Paola Hernandez Durango | Nombre: Sandra Milena Jimenez Castaño | Nombre: Betsy Mabel Marichal Niño |
| Cargo: Contratista Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID | Cargo: Subdirectora de Programas y Proyectos | Cargo: Subdirectora Administrativa |