

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN I
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA 2015/12/21
	Caracterización del Proceso	CÓDIGO PG06-CP01

RESPONSABLE
Subdirector(a) Administrativo(a)

OBJETIVO
Responder peticiones, quejas, reclamos y solicitudes mediante la clasificación, análisis, interpretación y aplicación de acciones conforme a leyes, así como el fortalecimiento de los canales de atención, para dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano a obtener respuestas de fondo y oportunas a sus solicitudes y requerimientos.

ALCANCE
Inicia con la recepción de la PQRS, a través de todos los canales establecidos por la Secretaría Distrital del Hábitat, como son: el medio escrito, página web, correo electrónico, atención personalizada y el telefónica; continúa con su clasificación, priorización y respuesta oportuna y termina con el seguimiento de las mismas para establecer si se dio solución al requerimiento del ciudadano.

BASE LEGAL
Véase Normograma.

REQUISITOS NORMATIVOS
NTCGP 1000: 4.2.1c, 4.2.1d, 5.2, 7, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.
NTD-SIG 001:2011: 4.2.1d, 4.2.2g, 4.2.2h, 4.2.3b, 4.2.3f, 4.2.6, 5.1a, 5.1b, 5.1c, 5.1d, 5.1e, 5.1f, 5.1g, 5.1h, 5.1i, 5.1j, 5.1k14, 5.1l, 5.2, 5.3, 5.4, 6.4, 6.7, 6.8, 7.2, 7.3, 7.4.



PROVEEDOR		ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo					Interno	Externo
	Ciudadanía y personas jurídicas usuarios de los servicios de la entidad Secretaría General	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes	Trámite y seguimiento de PQRS	Subdirector(a) Administrativo(a) Todos los procesos	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	Dependencias de la entidad	Ciudadanía y personas jurídicas usuarios de los servicios de la entidad Secretaría General Entes de Control
	Ciudadanía y personas jurídicas usuarios de los servicios de la entidad	Solicitudes y Documentación para trámites Lineamientos de operación (protocolo de atención al ciudadano)	Gestión de puntos de atención al ciudadano	Subdirector(a) Administrativo(a)	Tramites realizados	Dependencias de la entidad	Ciudadanía y Partes interesadas

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA AL PROCESO

Véase Mapa Interactivo.

MONITOREO Y SEGUIMIENTO

- Comité Directivo
- Comité de Transparencia, Probidad y Ética de lo Público
- Plan de gestión
- Mapa de riesgos



TRÁMITES Y SERVICIOS

No aplica

RECURSOS

- Sistema de Información para la Planeación Interna (SIPI)
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
- FOREST
- Mapa interactivo

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

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

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Firma: <i>[Firma]</i> Nombre: Edgar Julian Camargo Vélez Adriano Martínez Ortiz Cargo: Profesional Universitario, Técnico Administrativo de la Subdirección Administrativa</p>	<p>Firma: <i>[Firma]</i> Nombre: Lina María Rojas Ospina Cargo: Subdirectora de Programas y Proyectos</p>	<p>Firma: <i>[Firma]</i> Nombre: Anabella Fernandez Osorio Cargo: Subdirectora Administrativa</p>



