	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN 2
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA 2017/08/23
	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 la ley 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 de Habitat, 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
ISO 9001:2008: 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, 4.2.3g, 5.1a, 5.1b, 5.1c, 5.1d, 5.1e, 5.1f, 5.1g, 5.1h, 5.1i, 5.1j, 5.1k14; 5.11, 5.2, 5.3, 5.4, 6.4, 6.7, 6.8, 7.2, 7.3, 7.4.

DOCUMENTO
OBSOLETO

PROVEEDOR		ENTRADAS	SALIDAS	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo					Interno	Externo
Todos los procesos	Ciudadanía y personas jurídicas usuarios de los servicios de la entidad	Lineamientos Plan de Gestión Registro Histórico de Atención Retroalimentación de usuarios		Subdirector(a) Administrativo(a)	Plan de Gestión del Proceso Ficha Técnica Encuesta Relación de información del buzón de sugerencias	Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano	Ciudadanía y personas jurídicas usuarios de los servicios de la entidad
Oficina Asesora de Control Interno	Secretaría General	Plan de Gestión del Proceso	Definir la ficha técnica para la aplicación de la encuesta semestral de satisfacción y percepción del servicio prestado a la ciudadanía.	Todos los procesos	Registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Todos los procesos	Secretaría General
Subdirector(a) Administrativo(a)	Auditor Externo Ente Regulador	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes Ficha Técnica Encuesta Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano			Informes de seguimiento de PQRS Comunicación oficial de la SDHT Comunicación Oficial Interna	Dependencias de la entidad Proceso Evaluación, asesoría y mejoramiento	Entes de Control Partes interesadas Auditor Externo Ente Regulador



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 Secretaria General Auditor Externo Ente Regulador	Plan de Acción Mapa de Riesgos Requerimientos de Control Informe Auditoría Interna Informe Auditoría Externa Seguimiento Mapa de Riesgos del Proceso Informe de Resultados Encuesta	<p>HACER: Recepcionar y tramitar 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.</p> <p>Aplicar semestralmente la encuesta de satisfacción y percepción del servicio prestado a la ciudadanía y realizar seguimiento a la aplicación del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano.</p> <p>VERIFICACION: Seguimiento al Plan de Acción Seguimiento a los Riesgos del proceso Auditorías internas Auditoría Externa 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 del proceso. Generación de acciones correctivas frente al resultado del seguimiento del mapa de riesgos del proceso. Generación Acciones preventivas.</p>	Subdirector(a) Administrativo(a) Todos los procesos	<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>	Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano Todos los procesos Dependencias de la entidad Proceso Evaluación, asesoría y mejoramiento	Ciudadanía y personas jurídicas usuarios de los servicios de la entidad Secretaría General Entes de Control Partes interesadas Auditor Externo Ente Regulador

DOCUMENTO OBSOLETO



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

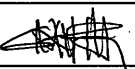
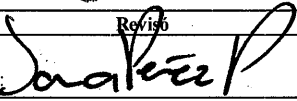
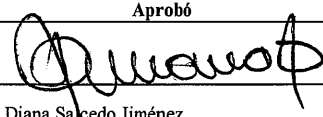
RECURSOS

- 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

**DOCUMENTO
OBSOLETO**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Nombre: Gloria Sthepany Vargas Padilla	Nombre: Sara Lucía Pérez Perdomo	Nombre: Diana Salcedo Jiménez
Cargo: Contratista Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID	Cargo: Subdirectora de Programas y Proyectos	Cargo: Subdirectora Administrativa



Handwritten text, possibly a signature or name, oriented vertically.

