 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b> SECRETARÍA DE HABITAT	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>VERSIÓN 3</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>		<b>FECHA</b> 2018/06/22  <b>CÓDIGO</b> PG06-CP01
Caracterización del Proceso			

**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 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 oportuna, eficaz y eficiente.

**ALCANCE**

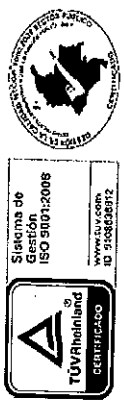
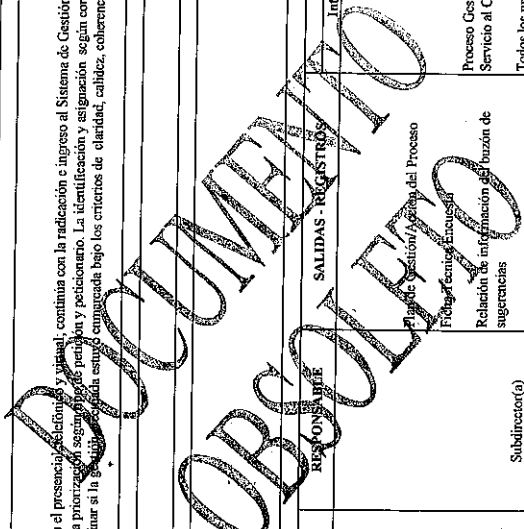
Inicia con la recepción de PQRS a través de los canales disponibles por la Secretaría Distrital del Hábitat, como lo son el presencial, telefónico y virtual, continúa con la radicación e ingreso al Sistema de Gestión Documental y a la plataforma de quejas y soluciones del distrito, posterior a ello se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


**BASE LEGAL.**  
Véase Normograma.

**REQUISITOS NORMATIVOS**

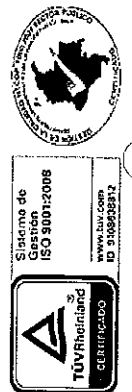
NTD-SIG 001:2011  
ISO 9001:2015  
MFG


PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE		USUARIO
			Interno	Externo	
Ciudadanía y personas jurídicas usuarias de los servicios de la entidad  Secretaría General  Auditor Externo Ente Regulador  Subdirector(a) Administrativo(a)	Lancamientos Plan de Gestión  Registro Histórico de peticiones atendidas.  Recontactación de usuarios  Plan de Gestión del Proceso  Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes  Ficha Técnica Encuesta  Manual de Servicio al Ciudadano  Plan de Atención al Ciudadano	<b>PLANEAR:</b> Formular Plan de Acción/Gestión/ Atención al Ciudadano.  Establecer actividades a realizar para la gestión anual del proceso.  Definir la fecha 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	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



 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HABITAT		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO Caracterización del Proceso			VERSIÓN 3 FECHA 2018/06/22 CÓDIGO PG06-CP01	
PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO
Interno	Externo					Interno
Ciudadanía y personas jurídicas usuarias de los servicios de la entidad Secretaría General Auditor Externo Ente Regulador	Plan de Acción Mapa de Riesgos Requerimientos Entes de Control Informe Auditoría Interna Informe Auditoría Externa Seguimiento Mapa de Riesgos del Proceso Informe de Resultados Encuesta	<b>HACER:</b> Recepcionar y dar trámite las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes recibidas. Realizar seguimiento a la atención, respuesta y cierre de las PQRS por parte de las dependencias. Realizar seguimiento a la calidad de respuestas dadas a las PQRS por parte de las dependencias. Aplicar semestralmente la encuesta de satisfacción y percepción del servicio presionado a la ciudadanía y construir el análisis de riesgos para conocer las necesidades del servicio. Realizar seguimiento a la aplicación del Protocolo de Atención al Servicio al Ciudadano y a los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía. <b>VERIFICACION:</b> Seguimiento al Plan de Gestión Seguimiento a los riesgos del proceso Auditorías Internas Auditorías Externas Quejas y reclamos Cumplimiento de los requisitos legales del proceso Visitas de seguimiento. <b>ACTUAR:</b> Generación de planes de mejoramiento o acciones correctivas frente al proceso. Generación de controles más efectivos y constantes a los riesgos evaluados. Identificación de nuevos riesgos u oportunidades.	Informes de seguimiento de PQRS Encuestas de satisfacción y percepción del servicio prestado a la ciudadanía Informe de Resultados Encuesta Seguimiento aplicación del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano. Informe de Auditoría Interna Informe de Auditoría Externa Seguimiento Mapa de Riesgos Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. Plan de Mejoramiento	Ciudadanía y personas jurídicas usuarias de los servicios de la entidad Secretaría General Entes de Control Partes interesadas Auditor Externo Ente Regulador	Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano Todos los procesos Dependencias de la entidad Proceso Evaluación, asesoría y mejoramiento	Interno Externo

DOCUMENTO  
RESOLUTO



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE MANEJO	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		VERSIÓN 3
	<b>PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>		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

**TRAMITES Y SERVICIOS**  
 No aplica

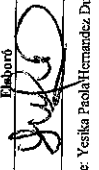
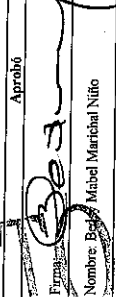
**RECURSOS**  
 • Sistema de Información para la Planeación Interna (SIPI)  
 • Bodega te escuela " Sistema Diferencial de Quejas y Soluciones - SDQS  
 • FOREST  
 • Mapa interactivo

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

**CONTROL DE CAMBIOS**

**DOCUMENTACIÓN  
 OBSOLETA**

Fecha Modificación (año/mes/día)	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 "seguir" la identificación de oportunidades.

Eliand	2018	Aprobó
Firma: 	Firma: 	
Nombre: Yesika Paola Hernandez Durango	Nombre: Sandra Mera Jiménez Casallo	Nombre: Mabel Marichal Nifo
Cargo: Contralista Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID	Cargo: Subdirectora de Programas y Proyectos	Cargo: Subdirectora Administrativa

