


114

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN 4
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA 20/12/2019 CÓDIGO PG06-CP01

Caracterización del Proceso

RESPONSABLE
Subdirector (a) Administrativo (a)

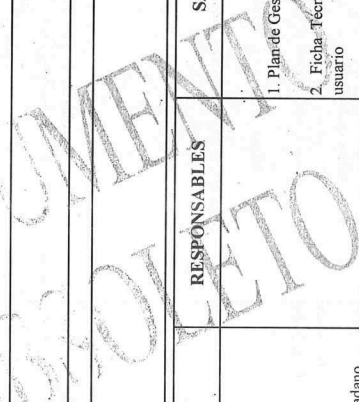
OBJETIVO
Gestionar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias mediante la clasificación, asignación, análisis y aplicación de acciones formuladas según las disposiciones establecidas por la ley, así como el fortalecimiento de los canales de atención que garanticen el derecho que tiene todo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

ALCANCE
Inicia con la recepción de la PQRSD 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 de la Entidad y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, posterior a ello se realiza la clasificación, asignación y análisis de las peticiones, de acuerdo con el tipo de petición, peticionario y el tema. Finalmente, termina con el seguimiento de las mismas para determinar si la gestión estuvo enmarcada bajo los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

BASE LEGAL
Véase Normograma

REQUISITOS NORMATIVOS
ISO 9001:2015

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo					Interno	Externo
Todos los procesos Asesoría de Control Interno Subsecretario (a) de Gestión Corporativa y CID	Ciudadanía y personas jurídicas, usuarios de los servicios de la Entidad Secretaría General Auditor Interno y Externo Entes de Control	1. Lineamientos Plan de Gestión 2. Plan de Atención al Ciudadano 3. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes 4. Ficha Técnica Encuesta 5. Caracterización de usuarios	PLANEAR: 1. Formular Plan de Acción/Gestión/ Atención al ciudadano. 2. Revisar o actualizar la ficha técnica para la aplicación de la encuesta de satisfacción y percepción del servicio prestado a la ciudadanía. 3. Identificar riesgos y oportunidades del proceso	Subdirector (a) Administrativo (a) (de las actividades 1 a la 3) Todos los procesos (de las actividades 1)	1. Plan de Gestión/Acción del Proceso 2. Ficha Técnica de la Encuesta de satisfacción del usuario 3. Definición de los parámetros de caracterización del Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano 4. Registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 5. Seguimiento de PQRSD 6. Mapa de riesgos del proceso	Ciudadanía y personas jurídicas identificadas como usuarios de los trámites y servicios de la Entidad Secretaría General Entes de Control Auditor Externo	



PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo					Interno	Externo
PROVEEDOR Interno		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO Interno	USUARIO Externo
Todos los procesos Asesoría de Control Interno Subdirector Administrativo (a)	Ciudadanía y personas jurídicas, usuarios de los servicios de la Entidad Secretaría General Auditor Externo Entes de Control	1. Plan de Gestión/Acción del Proceso 2. Mapa de Riesgos del proceso. 3. Requerimientos Entes de Control 4. Ficha Técnica de la Encuesta de satisfacción del usuario 5. Definición de los parámetros de caracterización del usuario	HACER: 1. Recepcionar y asignar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias recibidas. 2. Realizar seguimiento a la atención, respuesta y cierre de las PQRSD por parte de los procesos. 3. Aplicar mensualmente la encuesta de satisfacción y percepción del servicio prestado a la ciudadanía. 4. Realizar la caracterización de usuarios. 5. Aplicar los controles establecidos en el mapa de riesgos del proceso para mitigar la ocurrencia de estos.	Subdirector (a) Administrativo (a) (de las actividades 1 a la 5) Todos los procesos (de las actividades 2 y 3)	1. Seguimiento de PQRSD 2. Encuestas de satisfacción y percepción del servicio prestado a la ciudadanía 3. Caracterización de usuarios 4. Seguimiento al Plan de Acción del proceso y a la aplicación del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano. 5. Seguimiento mapa de riesgos del proceso	Ciudadanía y personas jurídicas, usuarios de los servicios de la Entidad Secretaría General Entes de Control	
Todos los procesos Asesoría de Control Interno Subdirector Administrativo (a)	Ciudadanía y personas jurídicas, usuarios de los servicios de la Entidad Secretaría General Auditor Externo Entes de Control	1. Seguimiento de PQRSD 2. Seguimiento al Plan de Acción del proceso y a la aplicación del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano. 3. Requerimientos Entes de Control 4. Seguimiento Mapa de Riesgos del Proceso 5. Encuestas de satisfacción y percepción del servicio prestado a la ciudadanía	VERIFICAR: 1. Realizar seguimiento al Plan de Acción/Gestión 2. Realizar seguimiento al mapa de riesgos del proceso 3. Revisar los Informes de Auditorías internas 4. Revisar los informes de Auditorías externas 5. Realizar seguimiento a las quejas y reclamos 6. Analizar la encuesta de satisfacción 7. Realizar seguimiento a los protocolos de Atención y Servicio al Ciudadano y lineamientos definidos en el Manual de Servicio 8. Realizar seguimiento al cumplimiento de requisitos legales del proceso	Subdirector (a) Administrativo (a) (de las actividades 1 al 8) Todos los procesos (de las actividades 3 y 4)	1. Informes de seguimiento de PQRSD 2. Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 3. Informe de seguimiento a la aplicación del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano. 4. Informe de Seguimiento al mapa de riesgos del proceso 5. Definición de acciones correctivas, preventivas y de mejora 6. Plan de mejoramiento de auditoría interna y externa 7. Normograma del proceso	Ciudadanía y personas jurídicas, usuarios de los servicios de la Entidad Secretaría General Entes de Control Auditor Externo	



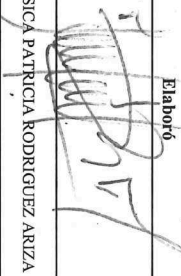
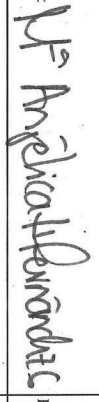
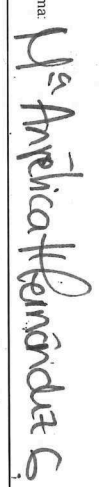
PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo					Interno	Externo
<p>Todos los procesos</p> <p>Asesoría de Control Interno</p> <p>Subdirector Administrativo (a)</p>	<p>Ciudadanía y personas jurídicas, usuarios de los servicios de la Entidad</p> <p>Secretaría General</p> <p>(a) Auditor Externo</p> <p>Entes de Control</p>	<p>1. Informes de seguimiento de PQRS</p> <p>2. Informe de resultados de la encuesta de satisfacción</p> <p>3. Informe de seguimiento de la aplicación del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano.</p> <p>4. Informe de Seguimiento al mapa de riesgos del proceso</p> <p>5. Definición de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>6. Plan de mejoramiento de auditoría interna y externa</p>	<p>ACTUAR:</p> <p>1. Generar planes de mejoramiento o acciones correctivas frente al proceso.</p> <p>2. Evaluar los controles establecidos en el mapa de riesgos del proceso</p> <p>3. Identificar nuevos riesgos u oportunidades</p> <p>4. Socializar los informes de PQRS y de encuesta de satisfacción del usuario.</p>	<p>Subsecretario (a) de Gestión Corporativa y CID (de las actividades 1 al 4)</p> <p>Todos los procesos (de las actividades 4)</p>	<p>1. Definición del Plan de Atención al Ciudadano, del plan de acción y del plan de gestión.</p> <p>2. Mapa de riesgos del proceso actualizado.</p> <p>3. Plan de mejoramiento o acciones correctivas o preventivas o de mejora, del proceso.</p> <p>4. Ficha técnica encuesta actualizada (en caso de requerirse)</p>	<p>Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano</p> <p>Todos los procesos</p> <p>Asesoría de Control Interno</p>	<p>Ciudadanía y personas jurídicas, usuarios de los servicios de la Entidad</p> <p>Secretaría General</p> <p>Entes de Control</p> <p>Auditor Externo</p>
<p>DOCUMENTACION ASOCIADA AL PROCESO</p> <p>Véase Mapa Interactivo.</p>							
<p>MONITOREO Y SEGUIMIENTO</p> <p>Véase resolución de la SDHT vigente "Instancias de Coordinación Interna"</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de acción/gestión Mapa de riesgos Normograma 							
<p>TRAMITES Y SERVICIOS</p> <p>No aplica</p>							
<p>RECURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema de Información Interno para la Planeación Bogotá te escucha "Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS FOREST" Mapa interactivo 							
<p>POLITICAS DE OPERACION</p> <p>Véase numeral 4. Lineamientos o políticas de operación en los procedimientos asociados al proceso</p>							

DOCUMENTO OBSOLETO



CONTROL DE CAMBIOS

Fecha Modificación (aaaa/mm/dd)	Version	Descripción del cambio
22/06/2018	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
20/12/2019	4	Se modifica la redacción del objetivo y del alcance. Se modifican los requisitos normativos eliminando NTD-SIG 001.2011 y MIPG, se incluye el término de "denuncias" y asignación de PQRSJ, se organiza el ciclo PHVA.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma:  Nombre: JESSICA PATRICIA RODRIGUEZ ARIZA Cargo: Contratista de la Subdirección Administrativa	Firma:  Nombre: MARÍA ANGÉLICA HERNÁNDEZ GACHA Cargo: Subdirectora Administrativa	Firma:  Nombre: MARÍA ANGÉLICA HERNÁNDEZ GACHA Cargo: Subdirectora Administrativa

