

Caracterización del Proceso Atención al Ciudadano

ATC-PR-01
Versión 2

Dependencia Responsable

Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios

Objetivo

Garantizar la atención al ciudadano mediante la generación e implementación de estrategias para orientar y dar respuesta de manera efectiva a los requerimientos de las partes interesadas

Alcance

Inicia con la planeación de las actividades y recursos necesarios para la atención al ciudadano hasta la toma de decisiones que incluyen las actividades relacionadas con la Administración, análisis de peticiones, quejas, reclamos, y la defensoría de los derechos de la ciudadanía.

23/11/2017

1. Caracterización

Proveedor		Entradas/ Insumo	Componente	Actividad	Salidas	Cliente	
Interno	Externo					Interno	Externo
Direccionamiento Estratégico	DNP Secretaría General de la Alcaldía Mayor DAFP Veeduría Distrital	Lineamientos Normativos relacionados con servicio al ciudadano Políticas Institucionales Plataforma Estratégicas		P	Definir Estrategias para la atención a la ciudadanía Manuales e Instructivos Formatos Herramientas Procedimientos Plan de Acción Guías	Todos los procesos	
Direccionamiento Estratégico Talento Humano		Directrices, lineamientos, procedimientos	  		Identificar y actualizar los aspectos e impactos ambientales, los peligros que afecten la seguridad y la salud en el trabajo, los requisitos legales aplicables, los riesgos y oportunidades inherentes al proceso Matrices de identificación y evaluación general del riesgo (aspectos e impactos ambientales, peligros SG-SST, valoración de riesgos y requisitos legales)	Direccionamiento Estratégico Talento Humano	

Caracterización del Proceso Atención al Ciudadano

ATC-PR-01
Versión 2

23/11/2017

Proveedor		Entradas/ Insumo	Componente	Actividad	Salidas	Cliente	
Interno	Externo					Interno	Externo
Procesos Misionales Direccionamiento Estratégico	Ciudadanía Entidades Nacionales Entidades Distritales Personas Jurídicas Entes de Control Entidades Educativas	Solicitudes presenciales, escritas, telefónicas, virtuales.		Orientar y atender requerimientos con relación a la información de trámites y servicios que se ofrecen a través de la entidad.	Reporte de Módulo Servicio al Ciudadano-CORDIS Comunicaciones Oficiales Comunicaciones Virtuales	Todos los procesos	Ciudadanía Entidades Nacionales Entidades Distritales Personas Jurídicas Entes de Control Entidades Educativas
Procesos Misionales de la entidad	Ciudadanía Entidades Nacionales Entidades Distritales Personas Jurídicas Entidades Educativas	Atención presenciales, escritas, telefónicas, Virtuales, informes de las dependencias misionales		H Realizar informe sobre la medición de la Percepción de Satisfacción al Ciudadano.	Informes	Todos los procesos	Ciudadanía Entidades Nacionales Entidades Distritales Entes de Control
Todos los procesos	SDQS	Reportes generados por Sistema de Gestión Documental de la Entidad y el SDQS		Realizar seguimiento al estado sobre los PQS que ingresan a la entidad	Informes	Todos los procesos	Entes de Control

Caracterización del Proceso Atención al Ciudadano

ATC-PR-01
Versión 2

23/11/2017

Proveedor		Entradas/ Insumo	Componente	Actividad	Salidas	Cliente	
Interno	Externo					Interno	Externo
	Ciudadanía Entidades Nacionales Entidades Distritales Personas Jurídicas Entidades Educativas	Requerimientos que ingresan a través de correo idiger@idiger.gov.co, módulo PQRS, SDQS.		Administrar los Canales Oficiales de la Entidad para la atención a PQR'S (telefónico, presencial y virtual)	Radicación de los PQRS	Todos los procesos	Ciudadanía Entidades Nacionales Entidades Distritales Personas Jurídicas Entes de Control Entidades Educativas
Talento Humano Direccionamiento Estratégico Seguimiento, Evaluación y Control		Directrices, Lineamientos y procedimientos	  	Aplicar los controles y actividades definidas en los programas de gestión ambiental, SGSST, seguridad de la información y mapa de riesgos	Prácticas y controles aplicados	Talento Humano Direccionamiento Estratégico Seguimiento, Evaluación y Control	

Caracterización del Proceso Atención al Ciudadano

ATC-PR-01
Versión 2

23/11/2017

Proveedor		Entradas/ Insumo	Componente	Actividad	Salidas	Cliente	
Interno	Externo					Interno	Externo
Oficina Asesora de Planeación		Indicadores		Medir el desempeño del proceso mediante el reporte de indicadores de gestión y actividades de seguimiento	Informes Oportunidades de Mejora Riesgos Identificados	Direccionamiento estratégico Seguimiento y Evaluación	Entes de Control
		Lineamientos					
		Plan de Acción					
		PAC					
		Información de Contratos					
		Informe de atención a Peticiones, Quejas y Reclamos					
		Resultados de satisfacción del ciudadano					
		Plan de Mejoramiento					

Caracterización del Proceso Atención al Ciudadano

ATC-PR-01
Versión 2

23/11/2017

Proveedor		Entradas/ Insumo	Componente	Actividad	Salidas	Cliente	
Interno	Externo					Interno	Externo
Direccionamiento Estratégico Evaluación, seguimiento y Control		No Conformidades		A Gestionar acciones correctivas y de mejora	Informes de Seguimiento Avances en el Plan de mejoramiento Mapa de riesgos Matriz CAME Actas	Direccionamiento Estratégico Seguimiento y Evaluación	Entes de Control
		Resultados de análisis de Riesgos					
		Resultado del análisis de debilidades y oportunidades del proceso					
		Resultado de análisis de indicadores					
		Informes de auditoría					
		Informes de evaluación de la gestión					
		Salidas no conformes					
		Planes de Mejoramiento					
		Identificación de impactos ambientales significativos					

2. Recursos

Físicos	Humanos	Tecnológicos	Financieros
Vehículos de transporte logístico y Respuesta a Emergencias. Infraestructura: Instalaciones locativas, puestos de trabajo, equipos de cómputo, servidores, red interna y comunicación. EPP (Equipo de Protección Personal) Vehículos	Humanos: Los definidos en la planta de personal y Contratistas.	1. Infraestructura, Hardware y software, Windows y bases de datos. 2. Sistemas de Información (CORDIS, SIRE, Intranet, SDQS). 3. Elementos de Comunicación	1. Recursos de Funcionamiento 2. Proyecto de Inversión vinculados al proceso

3. Enlaces

Seguimiento y/o Medición	Riesgos y Oportunidades	Información Documentada	Base Legal
Consultar seguimiento de metas e indicadores.	1. Ver mapas de riesgos y Planes de Manejo Operacional 2. Ver matriz de Aspectos e Impactos Ambientales 3. Ver matriz de riesgos Ocupacionales 4. Ver matriz CAME	Ver Listado Maestro de Documentos	1.Ver nomograma

3. Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Aprobado por
1	31/08/2015	Emisión del Documento – Adopta en el marco del manual del MIG - Resolución 461 de 2011 “Por la se deroga la resolución 966 del 27 de Octubre de 2010 y se dictan otras disposiciones ”	Sub. Corporativa y Asuntos Disciplinarios - Aida Patricia Niño Mora
2	21/11/2017	Se actualizan el objetivo, alcance y actividades del proceso por ajuste en direccionamiento estratégico institucional	Sub. Corporativa y Asuntos Disciplinarios-Mónica Rubio Arenas
3			

4. Aprobación

Elaborado por	Validado por	Aprobado por
NARDA CRISTINA NATAGAIMA LOPEZ Profesional Atención al Ciudadano CLAUDIA PATRICIA ALBORNOZ JAQUE Profesional de la Oficina Asesora de Planeación	JONNATHAN ANDRES LARA Profesional de la Oficina Asesora de Planeación	MÓNICA RUBIO ARENAS Sub. Corporativa y Asuntos Disciplinarios JORGE ENRIQUE ANGARITA LÓPEZ Jefe de Oficina Asesora de Planeación