

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION - MIPG		CÓDIGO:	CP-AC-01
			VERSIÓN:	1.0
	CARACTERIZACION PROCESO ATENCION AL CIUDADANO ALCALDIA LOCAL		FECHA:	13/07/2020
			PÁGINA:	1 DE 6

OBJETIVO: Atender al ciudadano de manera oportuna, clara y completa sobre las peticiones quejas reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas en la Alcaldía Local, a través de canales telefónico, virtual y presencial, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana frente a la prestación de los mismos de conformidad con la normatividad vigente.	LIDER: Alcalde Local	ALCANCE: Inicia con la recepción de una petición por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin y termina con la evaluación del servicio prestado Y los informes de medición de la percepción del ciudadano y el de participación ciudadana.
--	-----------------------------	---

PROVEEDOR	ENTRADA	T I P O	ACTIVIDADES	P C C	RESPONSABLES	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos Proceso atención al ciudadano Gobierno Nacional y Distrital	Sistemas de Gestión de Calidad Normatividad vigente del proceso Lineamientos de Direccionamiento estratégico Plan de desarrollo Local	P	Definir herramientas, para el proceso de atención al ciudadano y la actualización de las mismas Definir Estrategias para la atención a la ciudadanía Definir protocolos de atención al ciudadano Documentar procesos y procedimientos de atención al ciudadano	1	Alcalde(sa) Local Profesional Universitario atención al ciudadano	Políticas, estrategias, directrices y lineamientos de atención al ciudadano Protocolo de atención al ciudadano Carta de trato digno Procedimientos, instructivos formatos, indicadores del proceso	Ciudadanía, usuarios, partes interesadas Todos los procesos Proceso atención al ciudadano
Ciudadanía, usuarios, partes interesadas Todos los procesos Proceso atención al ciudadano	Necesidades de recursos para la prestación del servicio Protocolo de atención al ciudadano Carta de trato digno Procedimientos, instructivos formatos, indicadores del proceso	P	Planear el proceso de Atención al Ciudadano Diseñar el plan de acción de Atención al Ciudadano Definir la operación de los canales de atención: telefónico, presencial y virtual Planificar los recursos humanos, físicos, financieros, técnicos y de infraestructura para la prestación adecuada del servicio	2	Alcalde(sa) Local Profesional Universitario atención al ciudadano	Plan de acción de Atención al Ciudadano Propuestas de adecuación de espacios y logística para atender a los usuarios Canales de atención: telefónico, presencial y virtual Recursos humanos, físicos, financieros, técnicos y de infraestructura para la prestación adecuada del servicio	Ciudadanía, usuarios, partes interesadas Todos los procesos Proceso atención al ciudadano


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION - MIPG		CÓDIGO:	CP-AC-01
			VERSIÓN:	1.0
	CARACTERIZACION PROCESO ATENCION AL CIUDADANO ALCALDIA LOCAL		FECHA:	13/07/2020
			PÁGINA:	2 DE 6

Ciudadanía, usuarios, partes interesadas Todos los procesos Proceso atención al ciudadano	Plan de desarrollo Local Normatividad vigente del proceso Canales de atención: telefónico, presencial y virtual	H	Definir portafolio de oferta institucional Identificar y racionalizar trámites y otros procedimientos administrativos - OPA Operar los canales de atención al Ciudadano	3	Alcalde(sa) Local Profesional Universitario atención al ciudadano	Trámites y OPAs inscritos en SUI y racionalizados Canales de atención operando a satisfacción	Departamento Administrativo de la Función Pública Ciudadanía, usuarios, partes interesadas Todos los procesos Proceso atención al ciudadano
Peticionarios Ciudadanía, usuarios, partes interesadas Todos los procesos Proceso atención al ciudadano	Normatividad vigente del proceso Solicitudes de PQRSDF presenciales, escritas, telefónicas, virtuales Portafolio de servicios de la Entidad	H	Atender Solicitudes de PQRSDF Orientar y atender requerimientos con relación a la información de trámites y servicios que se ofrecen a través de la entidad Gestionar las Respuestas a las PQRS Generar reportes mensuales estadísticos para el análisis de PQRSDF Elaborar informes de la operación de los canales telefónico, presencial, virtual	4	Alcalde(sa) Local Profesional Universitario atención al ciudadano	Respuesta de PQRSDF, trámites y OPAs Asesoría y Atención a la ciudadanía Comunicaciones oficiales Comunicaciones Virtuales Registros de atenciones telefónicas Registros de atenciones de chat Reportes mensuales estadísticos de PQRSDF Informes de la operación de los canales telefónico, presencial, virtual	Peticionarios Ciudadanía, usuarios, partes interesadas Todos los procesos Proceso atención al ciudadano
Peticionarios Ciudadanía, usuarios, partes interesadas Todos los procesos Proceso atención al ciudadano	Reportes mensuales estadísticos para el análisis de PQRSDF Informes de la operación de los canales telefónico, presencial, virtual Herramientas de control y seguimiento	V	Medir la satisfacción del ciudadano Realizar informe sobre la medición de la Percepción de Satisfacción al Ciudadano Aplicar una herramienta de medición de la satisfacción del ciudadano, en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.	5	Alcalde(sa) Local Profesional Universitario atención al ciudadano	Retroalimentación del usuario Información de grado de satisfacción Medición de la percepción del ciudadano Informe de percepción del ciudadano	Peticionarios Ciudadanía, usuarios, partes interesadas Todos los procesos Proceso atención al ciudadano

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION - MIPG			CÓDIGO:	CP-AC-01
				VERSIÓN:	1.0
	CARACTERIZACION PROCESO ATENCION AL CIUDADANO ALCALDIA LOCAL			FECHA:	13/07/2020
				PÁGINA:	3 DE 6


Proceso atención al ciudadano	Plan de desarrollo Local Medición de la percepción del ciudadano Informe de percepción del ciudadano	V	Realizar seguimiento al estado sobre los PQRSDF que ingresan a la entidad Realizar Seguimiento y evaluación del proceso Atención al ciudadano Diligenciar indicadores del proceso	6	Alcalde(sa) Local Profesional Universitario atención al ciudadano	Informes de seguimiento del proceso Indicadores de gestión Mapas de riesgos actualizados Acciones correctivas y de mejora	Direccionamiento estratégico Proceso atención al ciudadano Todos los procesos
Proceso Control Interno Evaluación independiente Calidad y mejoramiento continuo Seguimiento y Mejora Entes externos de control Todos los procesos	Informes de Gestión Informes de seguimiento del proceso Informes de auditoría Resultados de los indicadores Mapa de Riesgos acciones correctivas y de mejora	A	Elaborar e implementar acciones correctivas. Identificar y gestionar oportunidades Implementar acciones en pro de la mejora del proceso	7	Alcalde(sa) Local Profesional Universitario atención al ciudadano	Acciones correctivas Planes de mejoramiento Evidencias de las acciones en pro de la mejora	Proceso Control Interno Evaluación independiente Calidad y mejoramiento continuo Seguimiento y Mejora Entes externos de control

SEGUIMIENTO AL PROCESO					RECURSOS
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MÉTODO	REGISTRO	FRECUENCIA	
Medir el avance en el diseño e implementación de medición de satisfacción de ciudadanos.	Profesional Universitario atención al ciudadano	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador implementación de herramientas de medición en los canales de atención definidos	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Medir la elaboración de los informes de quejas y reclamos recibidos en la entidad.	Profesional Universitario atención al ciudadano	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador informe quejas y reclamos recibidos en la entidad	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION - MIPG		CÓDIGO:	CP-AC-01
			VERSIÓN:	1.0
	CARACTERIZACION PROCESO ATENCION AL CIUDADANO ALCALDIA LOCAL		FECHA:	13/07/2020
			PÁGINA:	4 DE 6

Realizar seguimiento al avance en la realización de planes de mejoramiento	Profesional Universitario atención al ciudadano	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador número de planes de mejora realizados a las quejas y reclamos recibidos en la entidad	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Realizar seguimiento a las PQRSDF de los usuarios atendidos en el periodo.	Profesional Universitario atención al ciudadano	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador PQRSDF atendidas	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Determinar el grado de atención oportuna y eficazmente las peticiones y solicitudes de la comunidad	Profesional Universitario atención al ciudadano	Medir el porcentaje de eficiencia del proceso	Indicador oportunidad en la respuesta a las PQRSDF realizados por la ciudadanía	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Determinar el grado de oportunidad en la Percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios Aplicación de encuestas a los usuarios	Profesional Universitario atención al ciudadano	Medir el porcentaje de eficiencia del proceso	Indicador eficacia de los canales de atención al ciudadano	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Realizar seguimiento a las PQRSDF para medir el grado de satisfacción	Profesional Universitario atención al ciudadano	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador usuarios satisfechos con la prestación de los servicios	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico
Determinar el índice de áreas en las que más se presentan PQRSDF durante el periodo	Profesional Universitario atención al ciudadano	Medir el porcentaje de eficacia del proceso	Indicador áreas en las que presenta mayor número de PQRSDF	Trimestral	Humanos, Financieros, Tecnológico


MEDICIÓN AL PROCESO				
INDICADOR	TIPO	RESPONSABLE CÁLCULO	FÓRMULA PARA CÁLCULO	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS
Implementación de herramientas de medición en los canales de atención definidos	Eficacia	Profesional Universitario atención al ciudadano	No de encuestas diseñadas e implementadas / Total de canales de atención	Mensual
Informe quejas y reclamos recibidos en la entidad.	Eficacia	Profesional Universitario atención al ciudadano	No de informes realizados y presentados / informes programados	Mensual
Número de planes de mejora realizados a las quejas y reclamos recibidos en la entidad	Eficacia	Profesional Universitario atención al ciudadano	Sumatoria de planes de mejoramiento realizados	Mensual
PQRSDF atendidas	Eficiencia	Profesional Universitario atención al ciudadano	No de PQRSDF atendidas/ No de PQRSDF recibidas x 100	Mensual
Oportunidad en la respuesta a las PQRSDF realizados por la ciudadanía	Eficiencia	Profesional Universitario atención al ciudadano	No de PQRSDF respondidas dentro de los plazos legalmente establecidos/ No de PQRSDF recibidas x 100	Mensual
Eficacia de los canales de atención al ciudadano.	Eficacia	Profesional Universitario atención al ciudadano	No de Personas atendidas por canal	Mensual

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION - MIPG		CÓDIGO:	CP-AC-01
			VERSIÓN:	1.0
	CARACTERIZACION PROCESO ATENCION AL CIUDADANO ALCALDIA LOCAL		FECHA:	13/07/2020
			PÁGINA:	5 DE 6

Usuarios satisfechos con la prestación de los servicios	Efectividad	Profesional Universitario atención al ciudadano	No de usuarios encuestados satisfechos/ No de usuarios encuestados x 100	Mensual
Áreas en las que presenta mayor número de PQRSDF	Eficacia	Profesional Universitario atención al ciudadano	No de PQRSDF por Área	Mensual

DOCUMENTOS, INDICADORES Y REGISTROS			
DOCUMENTOS	INDICADORES	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
Plan de Desarrollo Distrital Plan de Desarrollo Local Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PR-AC-01 Protocolo general de atención y servicio al ciudadano e instituciones	1. FT-AC-01 Implementación de herramientas de medición en los canales de atención definidos 2. FT-AC-02 Informe quejas y reclamos recibidos en la entidad 3. FT-AC-03 Número de planes de mejora realizados a las quejas y reclamos recibidos en la entidad 4. FT-AC-04 PQRSDF atendidas 5. FT-AC-05 Oportunidad en la respuesta a las PQRSDF realizados por la ciudadanía 6. FT-AC-06 Eficacia de los canales de atención al ciudadano 7. FT-AC-07 Usuarios satisfechos con la prestación de los servicios 8. FT-AC-08 Áreas en las que presenta mayor número de PQRSDF	PR-AC-01 Procedimiento atención y servicio al ciudadano e instituciones	FG-AC-01 Carta de trato digno FG-AC-02 Formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones de ciudadanos FG-AC-03 Formato encuesta de satisfacción FG-AC-04 Formato relación de ciudadanos atendidos OD-AC-01 Informe general de atención a ciudadanos

REQUISITOS			
GESTIÓN DEL RIESGO	LEGALES	NTCGP 1000:2009	MIPG DIMENSIÓN / POLÍTICA
Ver mapa de riesgos	Constitución Política Ley 1755 de 2015 Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 734 de 2002, Ley 594 de 2000	4.1 Requisitos Generales, 4.2 Gestión documental, 4.2.1 generalidades, 4.2.2 manual de calidad, 4.2.3 Control de documentos, 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de los registros, 5.1 compromiso de la Dirección, 5.2 Enfoque al cliente, 5.3. Política de calidad, 5.4.1. objetivos de la calidad, 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad., 5.5.1. Responsabilidad y autoridad, 5.5.2. Representante de la dirección, 5.5.3 comunicación interna, 5.6. Revisión por la Dirección, 6.2.Talento Humano, 6.2.1. Generalidades, 6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia, 7.2. Procesos relacionados con el cliente, 7.2.3. Comunicación con el cliente, 7.4.1. Adquisición de bienes y servicios, 7.4.2	2ª Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación-Política Planeación Institucional 3ª Dimensión: Gestión con valores para resultados – Política Servicio al ciudadano 3ª Dimensión: Gestión con valores para resultados- Participación Ciudadana en la Gestión Pública 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados – Política Racionalización de trámites 4ª Dimensión Evaluación de Resultados- Política Seguimiento y evaluación de desempeño institucional 5ª Dimensión Información y Comunicación-Politica

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION - MIPG		CÓDIGO:	CP-AC-01
			VERSIÓN:	1.0
	CARACTERIZACION PROCESO ATENCION AL CIUDADANO ALCALDIA LOCAL		FECHA:	13/07/2020
			PÁGINA:	6 DE 6

		Información para la adquisición de bienes y servicios 7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos 8.1 generalidades 8.2 Seguimiento y medición 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.4 Análisis de datos, 8.3 control del producto y/o servicio no conforme no conforme, 8.4 análisis de datos , 8.5 mejora 8.5.1 Mejora continua, 8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3 Acción preventiva	Gestión documental 5ª Dimensión Información y Comunicación – Política Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
--	--	--	--

Control de cambio

FECHA:	RAZON DEL CAMBIO:	NUEVA VERSION:
13/07/2020	Creación del documento	1.0

ELABORÓ		REVISÓ Y APROBÓ
NOMBRE:	Aracelly Arboleda Urbano	Julio Cesar Biojó Estacio
CARGO:	Profesional Universitario	Alcalde Local
FIRMA:	Original firmado	Original firmado