

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | CÓDIGO: GSC-CR-01 |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANIA | FECHA: 19/09/2022 |
| | | PÁGINA. 1 de 1 |

| DESCRIPCIÓN DEL PROCESO | |
|------------------------------|--|
| OBJETIVO DEL PROCESO: | Prestar servicios de Calidad ante la ciudadanía y demás partes interesadas en la oferta institucional de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología (ATENEA), mediante el ciclo de servicio brindado en los canales oficiales, procurando la gestión y seguimiento a PQRSD's, conforme a las disposiciones normativas dispuestas para tal fin y bajo el cumplimiento a los lineamientos y políticas públicas de Gestión de Servicio a la Ciudadanía del orden distrital y nacional; favoreciendo los índices de satisfacción ciudadana y percepción institucional, en función a la atención integral bajo atributos del servicio y criterios de oportunidad, eficiencia, eficacia, transparencia, calidad, calidez, uso de lenguaje claro, incluyente e igualdad. |
| ALCANCE DEL PROCESO: | El proceso inicia con la revisión de los lineamientos distritales y nacionales relacionados con derechos de petición y Gestión de Servicio a la Ciudadanía; continua con la prestación del servicio mediante sus canales de atención oficial, conforme a procedimientos internos y lineamientos externos y finaliza, según el alcance del tipo de gestión y/o canal implementado para tal fin, con la medición de la satisfacción y percepción ciudadana y/o con el seguimiento a los criterios asociados a la solución de las PQRSD y su correspondiente presentación de informes institucionales de gestión. |
| LÍDER DEL PROCESO: | Gestión Administrativa TIPO DE PROCESO: Misional |

| PARTES INTERESADAS | | ENTRADAS | P H V A | ACTIVIDADES | SALIDAS (Producto) | RESPONSABLE | PARTE INTERESADA | |
|--|--|--|---|---|--|---|---|-----------------|
| PROVEEDOR INTERNO | PROVEEDOR EXTERNO | | | | | | CLIENTE INTERNO | CLIENTE EXTERNO |
| Gerencia Corporativa / Gestión Administrativa | Secretaría General | Actos administrativos o normatividad aplicable al proceso. | P | Adoptar los lineamientos distritales, nacionales y/o internos relacionados con PQRSD y Gestión de Servicio a la Ciudadanía. | Auto-diagnostico anual (Necesidades identificadas para fortalecer el proceso de gestión de Gestión de Servicio a la Ciudadanía). | Gestión Administrativa | Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía | No Aplica |
| | Departamento Nacional de Planeación | Lineamientos generales del Sistema de gestión. | | | | | Gerencia de Direcciónamiento Estratégico | |
| Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía | No Aplica | Necesidades identificadas para fortalecer los planes de acción de Gestión de Servicio a la Ciudadanía. | | Formular los Planes de Acción y Gestión de Servicio a la Ciudadanía. | Plan anual de Gestión de Servicio a la Ciudadanía formulado. | Gestión Administrativa | Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía | Ciudadanía |
| | | Caracterización de usuarios. | | | | | Plan anual de Acción formulado. | |
| Gerencia de Direcciónamiento Estratégico | Lineamientos Plan de Gestión. | | | | | | | |
| No Aplica | Secretaría General Entidades Pública del Sector | Lineamientos Generales o institucionales. | | Proyectar o actualizar la encuesta de satisfacción y percepción del servicio prestado a la ciudadanía. | Formato de encuesta de satisfacción y percepción del servicio al prestado a la ciudadanía. | Gestión Administrativa | Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía & Todos los demás procesos de ATENEA | No Aplica |
| Gerencia Corporativa / Gestión Administrativa | No Aplica | Informes de satisfacción. | | | | | Gerencia de Direcciónamiento Estratégico | |
| Gerencia de Direcciónamiento Estratégico | | Metas asociadas al plan de acción. | | | | | | |
| Proceso gestión de Gestión de Servicio a la Ciudadanía | Secretaría General Entidades Públicas en general y/o del | Informes de PQRSD y de satisfacción y percepción. | Identificar los riesgos, controles y oportunidades del proceso. | Mapa de riesgos del proceso (anual). | Gestión Administrativa | Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía & Todos los demás procesos de ATENEA | No Aplica | |

| | | | | | | | |
|---|--------------------------------------|--|---|--|--|--|---|
| Gerencia de Direccionamiento Estratégico | en gestión y/o del Sector | Informes internos y externos relacionados con el seguimiento de riesgos y gestión del proceso. | | Planes de mejoramiento. | | Gerencia de Direccionamiento Estratégico | |
| Todos los demás procesos de ATENEA | | | | | | | |
| Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía | No Aplica | Plan de Acción formulado. | Desarrollar las actividades de los planes de acción del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, mapa de riesgos y/o planes de mejoramiento. | Reportes, documentos y/o seguimiento de los planes de acción (semestral). | Gestión Administrativa | Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía | Ciudadanía |
| | | Planes de mejoramiento. | | Reportes, documentos y/o seguimiento de los planes de mejoramiento (semestral). | | Todos los demás procesos de ATENEA | |
| | | Plan Gestión de Gestión de Servicio a la Ciudadanía formulado. | | Reportes, documentos y/o seguimiento de los planes de gestión (semestral). | | | |
| | | Mapa de riesgos del proceso. | | Reportes, documentos y/o seguimiento del mapa de riesgos(semestral). | | | |
| No Aplica | Ciudadanía | Solicitudes e inquietudes de la ciudadanía. | Recepcionar al usuario(a) en los canales de atención oficial y brindar solución en primer contacto, según los protocolos de atención a la ciudadanía. | Registro de ciudadanos atendidos (Bases de datos). | Gestión Administrativa | Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía | Ciudadanía |
| No Aplica | Ciudadanía | PQRSD recibidas en los diferentes canales de atención. | Recepcionar, analizar y asignar los derechos de petición recibidos según los procedimientos internos relacionados con el trámite de PQRSD. | Registro y asignación del derecho de petición en el sistema de gestión documental y sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha. | Gestión Administrativa | Todos los demás procesos de ATENEA | Ciudadanía |
| Todos los procesos de ATENEA | Ciudadanía y/o personas jurídicas | PQRSD recibidas en los diferentes canales de atención. | Gestionar respuesta oportuna, notificación y cierre en los sistemas de información, según los procedimientos internos relacionados con el trámite de PQRSD. | Atención y seguimiento, según corresponda, a los derechos de petición y/o requerimientos, teniendo en cuenta los criterios de calidad. | Colaborador (Funcionario/contratista) asignado por la Entidad para dar respuesta (Todos los demás procesos de ATENEA) | Gestión Administrativa | Ciudadanía y personas jurídicas |
| | | Requerimientos internos. | | Seguimiento a la notificación oportuna a derechos de petición y/o requerimientos. | | Todos los demás procesos de ATENEA | Entes de control |
| No Aplica | Entes de control | Requerimientos externos. | | Seguimiento al cierre de derechos de petición y/o requerimientos en los sistemas de información y/o plataformas de gestión (Bogotá Te Escucha), según corresponda. | | | Entidades Públicas en general y/o del Sector |
| Todos los procesos de ATENEA | Ciudadanía y/o personas jurídicas | Reportes de personas atendidas. | Realizar seguimiento a la gestión efectuada en las dependencias respecto de la atención a la ciudadanía. | Ejercicios de ciudadano incógnito (trimestral). | Gestión Administrativa | Todos los demás procesos de ATENEA | Ciudadanía |
| | Entes de control | | | Aplicación de la encuesta de satisfacción y percepción del servicio. | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|------------------------------------|--|---|
| Todos los procesos de ATENEA | Ciudadanía y/o personas jurídicas | Derechos de petición recibidos en los diferentes canales de atención. | Realizar seguimiento a la gestión de los derechos de petición recibidos y tramitados en la entidad. | Informes mensuales, trimestrales y/o semestrales, según corresponda de gestión a derechos de petición. | Gestión Administrativa | Todos los demás procesos de ATENEA | Ciudadanía |
| | Secretaría General Entidades públicas | | | Reportes semanales de alertas a derechos de petición pendientes de gestionar. | | | Secretaría General Entidades Públicas en general y/o del Sector |
| | Entes de control | | | | | | Entes de control |
| Todos los procesos de ATENEA | Ciudadanía y/o personas jurídicas | Encuesta de satisfacción realizadas por la ciudadanía. | Realizar informe de satisfacción de percepción del servicio prestado. | Informe semestral de satisfacción y percepción del servicio prestado. | Gestión Administrativa | Todos los demás procesos de ATENEA | Ciudadanía Secretaría General Entidades Pública en general y/o del Sector Entes de control |
| Todos los procesos de ATENEA, conforme a necesidad | Ciudadanía y/o personas jurídicas | Encuestas o herramientas utilizadas para la recolección de características de la ciudadanía. Guía Departamento Nacional de Planeación. | Apoyar la identificación de los grupos de valor y partes interesadas, así como la identificación de las variables de caracterización de la ciudadanía a través de los diferentes canales. | Base de Caracterización de usuarios. Documento anual de identificación de grupos de Valor y Partes Interesadas | Gestión Administrativa | Todos los demás procesos de ATENEA | Ciudadanía Secretaría General Entidades Públicas en general y/o del Sector Entes de control |
| | | | | | | | No Aplica |
| Gerencia Corporativa / Gestión Administrativa | Secretaría General | Modelo de seguimiento, medición y evaluación del Gestión de Servicio a la Ciudadanía. | Aplicar el modelo de seguimiento, medición y evaluación del Gestión de Servicio a la Ciudadanía diseñado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. | Plan de mejoramiento basado en el modelo de seguimiento, medición y evaluación del Gestión de Servicio a la Ciudadanía. | Gestión Administrativa | Gestión Administrativa / Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía | Secretaría General |
| Gerencia Corporativa / Gestión Administrativa | Ciudadanía y/o personas jurídicas | Solicitudes (PQRSD) recibidas en los diferentes canales de atención. | Rectificar el seguimiento a las Solicitudes (PQRSD) recibidas. | Informes y/o alertas sobre lo encontrado en las quejas, reclamos y denuncias. | Gestión Administrativa | Gerencia Corporativa / Subgerencia Administrativa (Proceso Gestión de Gestión de Servicio a la Ciudadanía) | Entes de Control |
| | | | | | | Todos los demás procesos de ATENEA | Ciudadanía |
| Gerencia Corporativa / Gestión Administrativa | Entidades Públicas en general y/o del Sector | Reportes de atención a la ciudadanía. | Efectuar revisión a los reportes de atención a la ciudadanía. | Informes y/o alertas sobre lo encontrado en los reportes. | Gestión Administrativa | Gerencia Corporativa / Subgerencia Administrativa (Proceso Gestión de Gestión de Servicio a la Ciudadanía) | Entes de Control |
| | | | | | | Todos los demás procesos de ATENEA | Ciudadanía |
| Gerencia Corporativa / Gestión | Secretaría General Veeduría Distrital | Reportes y/o informes a la gestión efectuada en el trámite de los derechos de petición. | Efectuar revisión a los reportes o informes a la gestión efectuada en el trámite de los derechos de petición. | Planes de mejoramiento. | Gestión Administrativa | Todos los demás procesos de ATENEA | Secretaría General |
| | | | | Reportes, alertas, compromisos generados. | Todos los demás procesos de ATENEA | | Veeduría Distrital |
| Gerencia Corporativa / Gestión Administrativa | Entes de Control Entidades Públicas en general y/o del Sector | Encuestas de satisfacción y percepción Ciudadana. | Efectuar revisión a el informe de satisfacción de percepción del servicio prestado. | Definición de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora. | Todos los demás procesos de ATENEA | Todos los demás procesos de ATENEA | Secretaría General |
| | | | | Reportes, alertas, compromisos generados. | | | Veeduría Distrital |
| Gerencia de Direccionamiento Estratégico Oficina de Control Interno | Entes de Control | Informes de auditorias. | Efectuar revisión a los informes de Auditorías internas y externas. | Definición de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora. | Todos los demás procesos de ATENEA | Todos los demás procesos de ATENEA | Entes de Control |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|---|--|------------------|
| Gerencia Corporativa / Gestión Administrativa Gerencia de Direccionamiento Estratégico Oficina de Control Interno | Entes de Control | Reportes, documentos y/o seguimiento de los planes de acción. | Validar la ejecución de los planes de acción, de mejoramiento, y mapa de riesgos del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, implementando los controles a los riesgos identificados (gestión y corrupción) y validar planes de acción de los hallazgos identificados. | Reportes, alertas, compromisos generados y actualización conforme a necesidad de Carta de Trato Digno. | Gerencia Corporativa / Subgerencia Administrativa (Proceso Gestión de Gestión de Servicio a la Ciudadanía) | Gerencia Corporativa / Subgerencia Administrativa (Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía) | Entidades Públicas en general y/o del Sector | |
| | | Reportes, documentos y/o seguimiento de los planes de mejoramiento. | | | | Todos los demás procesos de ATENEA | | Entes de Control |
| | | Reportes, documentos y/o seguimiento de los planes de gestión. | | | | | | |
| | | Reportes, documentos y/o seguimiento del mapa de riesgos. | | | | | | |
| Gerencia Corporativa / Gestión Administrativa | Entes de Control Secretaría General Veeduría Distrital | Reportes y/o alertas sobre lo encontrado en las quejas, reclamos y denuncias. | Generar planes de mejoramiento o acciones correctivas para dar cumplimiento a las acciones de los planes del proceso. | Plan de mejoramiento, acciones correctivas o preventivas o de mejora del proceso. | Gerencia Corporativa / Subgerencia Administrativa (Proceso Gestión de Gestión de Servicio a la Ciudadanía) | Todos los demás procesos de ATENEA | Secretaría General Veeduría Distrital Entes de Control | |
| Gerencia Corporativa / Gestión Administrativa | Secretaría General | Reportes de gestión de PQRSD. | Socializar informe de gestión del trámite de los derechos de petición. | Informe de gestión de trámite de los derechos de petición socializado. | Gerencia Corporativa / Subgerencia Administrativa (Proceso Gestión de Gestión de Servicio a la Ciudadanía) | Todos los demás procesos de ATENEA | Ciudadanía | |
| Todos los procesos de ATENEA | Veeduría Distrital | | | | Oficina Asesora de Comunicaciones | | Entidades Públicas en general y/o del Sector | |
| Gerencia Corporativa / Gestión Administrativa | Secretaría General | Reportes de satisfacción y percepción del servicio prestado a la ciudadanía. | Socializar informe de satisfacción y percepción del servicio prestado a la ciudadanía. | Informe de satisfacción y percepción del servicio prestado a la ciudadanía socializado. | Gerencia Corporativa / Subgerencia Administrativa (Proceso Gestión de Gestión de Servicio a la Ciudadanía) | Todos los demás procesos de ATENEA | Ciudadanía | |
| Todos los procesos de ATENEA | Veeduría Distrital | | | | Oficina Asesora de Comunicaciones | | Entidades Públicas en general y/o del Sector | |
| Gerencia Corporativa / Gestión Administrativa Gerencia de Direccionamiento Estratégico Oficina de Control Interno | Entes de control | Informes de auditorías externas. | Generar planes de mejoramiento o acciones correctivas con base en las observaciones, hallazgos o recomendaciones de las auditorías internas o externas. | Planes de mejoramiento. | Gerencia Corporativa / Subgerencia Administrativa (Proceso Gestión de Gestión de Servicio a la Ciudadanía) | Todos los demás procesos de ATENEA | Ciudadanía | |
| | | Informes de auditorías internas. | | | Todos los demás procesos de ATENEA | | Entes de control | |

| NORMOGRAMA | RIESGOS DEL PROCESO Y CONTROLES EXISTENTES | PUNTOS DE CONTROL | CONTROL DE DOCUMENTOS | INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO |
|---|--|---|-------------------------------|--------------------------------------|
| Revisar el Normograma de la Entidad | Ver Matriz de Riesgos de Corrupción y Ver Matriz de Riesgos de Gestion | Informes PQRSD (mensual-trimestral- semestral-anual) | Listado Maestro de Documentos | Ver matriz de Indicadores de Gestión |
| | | Reporte de Seguimiento y Calidad interno (trimestrales) | | |
| | | Encuestas de satisfacción y/o percepción (conforme a necesidad) | | |
| | | Ciudadano Incognito (trimestral) | | |
| | | Informe de Satisfacción y Percepción ciudadana (trimestral) | | |
| | | Autodiagnóstico Anual (1er mes) | | |
| Actualización carta de trato digno (conforme a necesidad) | | | | |

| RELACIÓN DE REQUISITOS ISO | PROCEDIMIENTOS / POLÍTICAS / MANUALES / GUIAS | TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL | RECURSOS | FORMATOS / REGISTROS |
|--|---|---|---|---|
| NTC ISO 9001 2015 *4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos *4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas *5.1.2 Enfoque al cliente *6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades *7.5.1 Generalidades *7.5.3 Control de la información documentada *8.1. Planificación y control operacional * 8.2 Requisitos para los productos y servicios *8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. *8.5 Producción y provisión del servicio *8.6 Liberación de productos y servicios *8.7 Control de las salidas no conformes *9.1.1. Generalidades *9.1.2 Satisfacción del cliente | Política Interna de gestion de servicio a la ciudadanía de Atenea | Verificar documento de Tablas de Retención Documental | Recurso Humano | Carta del trato digno |
| | | | Recurso Técnico y tecnológico | Formato Ciudadano Incognito |
| | Recurso Financiero | | Encuesta de Satisfacción y Percepción | |
| | | | Relación solicitudes a buzón de sugerencias | |
| | | | Formato Notificación por aviso | |
| NTC ISO 14001:2015 *4.4. Sistema de Gestión Ambiental *6.1.1. Generalidades *7.5.1. Generalidades * 7.5.2. Creación y actualización *7.5.3 Control de la información documentada * 8.1 Planificación y control operacional. *10. Mejora | Procedimiento de gestión al ciclo de servicio a la ciudadanía | | | Registro en Base maestra de atención |
| | Manual de servicio a la ciudadanía | | | Registro en Base maestra de caracterización |
| | | | | Formato paz y Salvo PQRSD's |

| | | |
|--|---|--|
| ELABORÓ/CARGO: Julián Camilo Cortés Monroy / Contratista - Especializado Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía | REVISÓ/CARGO: Kenny Tatiana Ojalora Camacho Subgerente de Gestión Administrativa | APROBÓ PARA PUBLICACIÓN: Kenny Tatiana Ojalora Camacho Subgerente de Gestión Administrativa |
| FECHA: 11 de Octubre de 2022 | FECHA: 11 de Octubre de 2022 | FECHA: 11 de Octubre de 2022 |