



Caracterización de Proceso
Gestión de Servicio a la Ciudadanía

CÓDIGO: C_SC
VERSIÓN: 2
FECHA APROBACIÓN: 16/01/2023
CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. 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.	
2. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DEL PROCESO:	Generar y gestionar conocimiento para dinamizar e incidir en los ecosistemas de educación posmedia y Ciencia, Tecnología e Innovación	
3. 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.	
4. LÍDER DEL PROCESO:	Subgerente de Gestión Administrativa	5. TIPO DE PROCESO: Misional

6. Ciclo del Proceso en Planear, Hacer, Verificar, Mejorar (PHVM):

PLANEAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS (Producto)	CLIENTES
Procesos Misionales, Procesos Estratégicos, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación. Entidades Públicas, Nacionales, Distritales, Privadas, Secretaría Nacional, Secretaría General, Departamento Nacional de Planeación, Ciudadanía	Actos administrativos o normatividad aplicable al proceso.	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).	Procesos Misionales, Procesos Estratégicos, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación. Entidades Públicas, Nacionales, Distritales, Privadas, Secretaría Nacional, Secretaría General, Departamento Nacional de Planeación, Ciudadanía
	Lineamientos generales del Sistema de gestión.		Documentos para el Sistema de gestión dentro del proceso.	
	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.	
	Caracterización de usuarios.		Plan anual de Acción formulado.	
	Lineamientos Plan de Gestión.			
	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.	
	Informes de satisfacción.		Mapa de riesgos del proceso (anual).	
	Metas asociadas al plan de acción.			
Informes de PQRSD y de satisfacción y percepción.	Identificar los riesgos, controles y oportunidades del proceso.	Planes de mejoramiento.		
Informes internos y externos relacionados con el seguimiento de riesgos y gestión del proceso.				

HACER

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS (Producto)	CLIENTES
Procesos Misionales, Procesos Estratégicos, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación. Entidades Públicas, Nacionales, Distritales, Privadas, Secretaría Nacional, Secretaría General, Departamento Nacional de Planeación, Ciudadanía	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).	Procesos Misionales, Procesos Estratégicos, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación. Entidades Públicas, Nacionales, Distritales, Privadas, Secretaría Nacional, Secretaría General, Departamento Nacional de Planeación, Ciudadanía
	Planes de mejoramiento.		Reportes, documentos y/o seguimiento de los planes de mejoramiento (semestral).	
	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).	

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

Procesos Misionales, Procesos Estratégicos, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación. Entidades Públicas, Nacionales, Distritales, Privadas, Secretaría Nacional, Secretaría General, Departamento Nacional de Planeación, 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).	Procesos Misionales, Procesos Estratégicos, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación. Entidades Públicas, Nacionales, Distritales, Privadas, Secretaría Nacional, Secretaría General, Departamento Nacional de Planeación, 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.		
	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.		
	Requerimientos internos.		Seguimiento a la notificación oportuna a derechos de petición y/o requerimientos.		
	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.		
	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).		Procesos Misionales, Procesos Estratégicos, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación. Entidades Públicas, Nacionales, Distritales, Privadas, Secretaría Nacional, Secretaría General, Departamento Nacional de Planeación, Ciudadanía
	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.	Aplicación de la encuesta de satisfacción y percepción del servicio.		
			Informes mensuales, trimestrales y/o semestrales, según corresponda de gestión a derechos de petición.		
	Encuesta de satisfacción realizadas por la ciudadanía.	Realizar informe de satisfacción de percepción del servicio prestado.	Reportes semanales de alertas a derechos de petición pendientes de gestionar.		
			Informe semestral de satisfacción y percepción del servicio prestado.		
Encuestas o herramientas utilizadas para la recolección de características de la ciudadanía.	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.	Documento anual de identificación de grupos de Valor y Partes Interesadas			
Guía Departamento Nacional de Planeación.					
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.			
VERIFICAR					
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS (Producto)	CLIENTES	
Procesos Misionales, Procesos Estratégicos, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación. Entidades Públicas, Nacionales, Distritales, Privadas, Secretaría Nacional, Secretaría General, Departamento Nacional de Planeación, Ciudadanía	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.	Procesos Misionales, Procesos Estratégicos, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación. Entidades Públicas, Nacionales, Distritales, Privadas, Secretaría Nacional, Secretaría General, Departamento Nacional de Planeación, Ciudadanía	
	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.		
	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. Reportes, alertas, compromisos generados.		

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

Procesos Misionales, Procesos Estratégicos, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación. Entidades Públicas, Nacionales, Distritales, Privadas, Secretaría Nacional, Secretaría General, Departamento Nacional de Planeación, Ciudadanía	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. Reportes, alertas, compromisos generados.	Procesos Misionales, Procesos Estratégicos, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación. Entidades Públicas, Nacionales, Distritales, Privadas, Secretaría Nacional, Secretaría General, Departamento Nacional de Planeación, Ciudadanía
	Informes de auditorías.	Efectuar revisión a los informes de Auditorías internas y externas.	Definición de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.	
	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.	
	Reportes, documentos y/o seguimiento de los planes de mejoramiento.			
	Reportes, documentos y/o seguimiento de los planes de gestión.			
	Reportes, documentos y/o seguimiento del mapa de riesgos.			

MEJORAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS (Producto)	CLIENTES
Procesos Misionales, Procesos Estratégicos, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación. Entidades Públicas, Nacionales, Distritales, Privadas, Secretaría Nacional, Secretaría General, Departamento Nacional de Planeación, Ciudadanía	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.	Procesos Misionales, Procesos Estratégicos, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación.
	Reportes de gestión de PQRS.	Socializar informe de gestión del trámite de los derechos de petición.	Informe de gestión de trámite de los derechos de petición socializado.	
	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.	Entidades Públicas, Nacionales, Distritales, Privadas, Secretaría Nacional, Secretaría General, Departamento Nacional de Planeación, Ciudadanía
	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.	
	Informes de auditorías internas.			

Nota 1: La información relacionada con gestión, seguimiento y monitoreo de los procesos se debe consultar en:

*Riesgos de proceso en los Mapas de Riesgos,

*Normas internas y externas que aplican al proceso en el Normograma

*Los procedimientos y documentos asociados al proceso en el listado maestro de documentos

*Indicadores, en el tablero de control de indicadores

* Matriz de requisitos legales ambientales se puede verificar en el proceso Gestión Administrativa

* Matriz de requisitos legales Seguridad y Salud en el trabajo se puede verificar en el proceso de Gestión Corporativa

7. Control de cambios

Fecha (De la Versión del documento que se está actualizando)	Versión (Relacionar la última versión y código del documento que se está actualizando)	Descripción del Cambio
19/09/2022	V1	Modificación de pie de página según Manual de Identidad de ATENEA y asignación cuadro Control de Cambios

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	Julían Camilo Cortés Monroy	Contratista - Especializado Gestión de Servicio a la Ciudadanía - Gestión Administrativa	16/01/2023
Revisó	Kenny Tatiana Otolora Camacho	Subgerente de Gestión Administrativa	16/01/2023
Aprobó	Kenny Tatiana Otolora Camacho	Subgerente de Gestión Administrativa	16/01/2023

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA