



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO

GSC-CR-V1

PÁGINAS

1 de 3

NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE
Gestión de Servicio al Ciudadano	Secretaría General y Dirección Centro de Atención al Ciudadano
OBJETIVO	ALCANCE
Atender, orientar y evaluar continuamente de manera oportuna, las diferentes solicitudes de la ciudadanía, con el fin de lograr la satisfacción del ciudadano, frente a los servicios y la atención prestada en la Alcaldía Municipal de Chía.	Inicia con el diseño de estrategias de servicio al ciudadano, la identificación de los grupos de valor y sus necesidades y finaliza con acciones para la mejora en los diferentes canales de atención.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PHVA)	RESPONSABLES O INVOLUCRADOS	SALIDAS / PRODUCTOS	CLIENTES / PARTES INTERESADAS
<ul style="list-style-type: none"> Secretaría de Transparencia y participación ciudadana Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) Departamento Nacional de Planeación (DNP) Congreso de la República Ciudadanos, empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos de las políticas públicas de Transparencia y acceso a la información, Servicio al ciudadano, Participación ciudadana y rendición de cuentas y Racionalización de trámites Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés Políticas de tratamiento de datos personales Normatividad Informes de PQRSD 	<p>P Identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la entidad</p>	Secretaría General y Dirección Centro de Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Socialización de la caracterización, con las dependencias de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos del SIG. Entes de control. Ciudadanía, usuarios y grupos de valor.
<ul style="list-style-type: none"> DAFP Congreso Todos los procesos del SIG Secretaría de Planeación y Oficina de Control Interno 	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma SUIIT Diagnostico e informes de trámites Normatividad aplicable 	<p>P Identificar y consolidar la oferta de bienes y servicios por procesos y definir acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p>	Secretaría General y Dirección Centro de Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Oferta institucional de bienes y servicios. Planeación de la estrategia de racionalización de trámites (componente de racionalización de trámites de plan anticorrupción). Mapa de Riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> Entes de control. Todos los procesos. Ciudadanía, usuarios y grupos de valor.



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PHVA)	RESPONSABLES O INVOLUCRADOS	SALIDAS / PRODUCTOS	CLIENTES / PARTES INTERESADAS
<ul style="list-style-type: none"> Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) Departamento Nacional de Planeación (DNP) Congreso de la República Entidades públicas y privadas. Todos los procesos del SIG. Ciudadanos 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Desarrollo Municipal Requisitos legales y otros requisitos. Caracterizaciones Autodiagnósticos de MIPG y resultado del FURAG Informes de gestión Informes de PQRSD Encuestas de percepción y satisfacción ciudadana. Informe plan anticorrupción y atención al ciudadano (componente 4). 	<p>P</p> <p>Planear la estrategia de servicio al ciudadano para la atención a través de los canales.</p>	<p>Secretaría General y Dirección Centro de Atención al Ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> Documento de la Estrategia de atención al Ciudadano. Procedimientos, guías, manuales y protocolos. Plan anticorrupción (Componente servicio al ciudadano). 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos del SIG. Ciudadanía, usuarios y grupos de valor.
<ul style="list-style-type: none"> Alcaldía Municipal de Chía. Entidades públicas y privadas. Todos los procesos del SIG Ciudadanos 	<ul style="list-style-type: none"> Caracterización de la población. Información de trámites, servicios, planes, programas y proyectos de todas las Dependencias. Procedimiento para la recepción de PQRSD. 	<p>H</p> <p>Administrar la atención en los canales: presencial, virtual y telefónico.</p>	<p>Secretaría General y Dirección Centro de Atención al Ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> Asesorías en Atención a la ciudadanía. Canales de atención operando a satisfacción. 	<ul style="list-style-type: none"> Entes de control. Todos los procesos del SIG Ciudadanía, usuarios y grupos de valor.
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanos Congreso de la república Todos los procesos del SIG 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción de PQRSD, trámites. Correspondencia interna y externa. 	<p>H</p> <p>Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de acuerdo con las atribuciones de la Alcaldía de Chía y los términos establecidos.</p>	<p>Secretaría General y Dirección Centro de Atención al Ciudadano</p> <p>Todas las Secretarías.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informes de seguimiento a oportunidad en la respuesta a PQRSD 	<ul style="list-style-type: none"> Entes de control. Todos los procesos. Ciudadanía, usuarios y grupos de valor.
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanos. DAFP. Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores Encuestas de percepción y satisfacción ciudadana 	<p>H</p> <p>Medir la satisfacción del cliente a través de diferentes mecanismos.</p>	<p>Secretaría General y Dirección Centro de Atención al Ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informes PQRSD, atendidas. Resultados de los indicadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Entes de control. Todos los procesos del SIG Ciudadanía, usuarios y grupos de valor.



ALCALDÍA
MUNICIPAL DE CHÍA

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO

GSC-CR-V1

PÁGINAS

3 de 3

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PHVA)	RESPONSABLES O INVOLUCRADOS	SALIDAS / PRODUCTOS	CLIENTES / PARTES INTERESADAS
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanos Congreso de la república Todos los procesos del SIG 	<ul style="list-style-type: none"> Portafolio de trámites y servicios. Guías y procedimientos para la racionalización de trámites. Base de datos de trámites actualizados. 	H Racionalizar los trámites ofrecidos por la Alcaldía de Chía.	Secretaría General y Dirección Centro de Atención al Ciudadano Todas las Secretarías.	<ul style="list-style-type: none"> Trámites racionalizados. 	<ul style="list-style-type: none"> Entes de control. Todos los procesos. Ciudadanía, usuarios y grupos de valor.
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanos Congreso de la república Todos los procesos del SIG 	<ul style="list-style-type: none"> Protocolos de servicio. Resultados de Indicadores de percepción Ciudadana. 	H Promover la cultura del servicio a la ciudadanía en los servidores públicos de la Alcaldía de Chía y los derechos y deberes en la ciudadanía.	Secretaría General y Dirección Centro de Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Carta de trato digno. Socializaciones de deberes, derechos y la promoción de la cultura del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Entes de control. Todos los procesos del SIG. Ciudadanía, usuarios y grupos de valor.

VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> Reportes semanales y mensuales estadísticos para el análisis de PQRSDF. Cumplimiento de la atención en los canales: presencial, virtual y telefónico. Comités de gestión. Reuniones de seguimiento y control a la gestión de los Trámites y Servicios, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Controles de las salidas no conformes a la gestión de trámites. Auditorías Internas y Externas Indicadores de Gestión Sistema SITESIGO (Menú Reportes Seguimiento y Monitoreo a los Planes de Acción) Seguimientos a la Matriz de Riesgos
ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> Planes de Mejoramiento. Acciones preventivas y correctivas. Plan Anticorrupción (componente 2 y 4). Efectuar el tratamiento a las salidas no Conformes del proceso. Evaluar la adopción de la Política Pública Servicio al Ciudadano.