

	SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL					
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					
	PROCESO:	ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">CÓDIGO</td> <td style="text-align: center;">2311000 -PO-17</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">VERSIÓN</td> <td style="text-align: center;">02</td> </tr> </table>	CÓDIGO	2311000 -PO-17	VERSIÓN
CÓDIGO	2311000 -PO-17					
VERSIÓN	02					

RESPONSABLE:

Director(a) de Gestión Corporativa

TIPOLOGÍA:

Estratégico

OBJETIVO:

Orientar y coordinar la atención de los requerimientos presentados por la ciudadanía (PQRS) y realizar la evaluación de los trámites y servicios de la entidad.

ALCANCE

Inicia con la recepción y asignación de los requerimientos ciudadanos por los diferentes medios de atención, continua con el seguimiento a la atención de los requerimientos y finaliza con la evaluación de la prestación del servicio.

Carrera 8 No. 10 – 65
 Código Postal: 111711
 Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
 Info: Línea 195



PROCESO	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CODIGO	2311000 -PO-17	VERSIÓN	02
----------------	---------------------------------	---------------	-----------------------	----------------	-----------

PROVEEDOR EXTERNO	PROVEEDOR INTERNO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE INTERNO	CLIENTE EXTERNO
		Plan Estratégico Lineamientos de Operación Necesidades y requerimientos solicitados por la ciudadanía Informes de medición de la calidad del servicio	PLANEAR Formular el Plan Operativo Anual – POA	POA	Planeación y Mejora Continúa	Entes de Control
Ciudadanía Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Entes de Control	Todos los procesos	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias, felicitaciones	HACER Gestionar y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía.	Respuesta a los requerimientos presentados por la ciudadanía Informe de gestión y atención de requerimientos ciudadanos	Todos los procesos	Ciudadanía Entes de Control
	Todos los procesos	Portafolio de Trámites y Servicios de la entidad	Medir la calidad de los trámites y servicios que presta la Secretaria Jurídica Distrital	Informes de medición de la calidad del servicio Propuestas y plan de mejoramiento	Todos los procesos	Ciudadanía

PROCESO	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CODIGO	2311000 -PO-17	VERSIÓN	02
----------------	---------------------------------	---------------	-----------------------	----------------	-----------

VERIFICAR

- Informes
- Indicadores
- Encuestas de percepción
- Auditorías Internas y Externas
- Autoevaluación de Control
- Autoevaluación de la Gestión
- Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno
- Revisión por la Dirección
- Derechos de petición, quejas reclamos
- Mapa de Riesgos

ACTUAR

- Planes de Mejoramiento
- Acciones Correctivas
- Acciones Preventivas
- Acciones de Mejora

RECURSOS	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> - Personas - Presupuesto anual - Tecnología - Infraestructura física - Información - Know How 	<ol style="list-style-type: none"> Gestión y seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía Evaluación de la calidad de los trámites y servicios de la entidad 	<p>Link a Matriz de Requisitos.</p>
Otros: (Si Aplica)		

PROCESO	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CODIGO	2311000 -PO-17	VERSIÓN	02
---------	--------------------------	--------	----------------	---------	----

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Creación del Documento	N.A	06 /04 /2017	01
Objetivo	Se ajustó conforme a las actividades que desarrolla el proceso.	17/08/2017	02
Alcance	Se ajustó la redacción de acuerdo a las actividades que desarrolla el proceso.	17/08/2017	02
Actividades	Se eliminó de la actividad del Planear el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía. Se eliminó del Hacer las actividades de: <i>-servicio a la ciudadanía en canales de atención</i> y la de <i>Identificar las necesidades y requerimientos más reiterativos de la ciudadanía</i> asociada al procedimientos de servicio a la ciudadanía a través de los diferentes canales.	17/08/2017	02
Procedimientos	Se eliminó el procedimiento " <i>Servicio a la Ciudadanía a través de los diferentes canales de atención</i> ".	17/08/2017	02