

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	CÓDIGO: GAC-CA-001
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	VERSIÓN: 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS	FECHA: 01/MAR/2022

OBJETIVO DEL PROCESO

Brindar atención con calidad y oportunidad a la ciudadanía, mediante la implementación de políticas de servicio y atención, para atender la demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de canales telefónico, virtual y presencial, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana frente a la prestación de los mismos, en el marco del alcance misional de la alcaldía municipal de Cajicá.

ALCANCE

Inicia con la recepción de las solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad a través de canales telefónico, virtual y presencial y termina con la prestación de los servicios o atención de las PQRS y la medición de la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios.

RESPONSABLE

Dueño Del Proceso - Director(A) De Atención Integral Al Usuario

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	PARTICIPANTE	SALIDAS	CLIENTES Y PARTES INTERESADAS
-Todos los procesos -Ciudadano -Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental	- Portafolio de trámites y servicios. - Plan de Desarrollo y líneas aplicables - Solicitudes de información - Recepción de PQRS, trámites - Lineamientos Nacionales de servicio al ciudadano - Normatividad aplicable.	• MANUAL DE VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO • PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRDS	• Secretario • Director • Profesional • Técnico • Asistencial	-Acuerdos de Niveles de Servicios. -Informe de PQRS y desempeño de los canales. -Informe de encuestas de satisfacción a los usuarios. -Respuesta oportuna y de fondo las solicitudes y requerimientos. -Asesorías en Atención a la ciudadanía -Canales de atención operando a satisfacción -Modelo de Servicio a la Ciudadanía.	-Todos los procesos -Ciudadano -Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental

REQUISITOS A CUMPLIR		RECURSOS		LISTADO DE DOCUMENTOS RELACIONADOS POR EL PROCESO
CIUDADANIA	Necesidades y expectativas de las partes interesadas	TÉCNICOS	Hardware, Software, SYSMAN, Intranet, Internet, redes sociales, teléfono, scanner.	• Documentos Gestión de Atención al Ciudadano y PQRDS
	• 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto • 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas • 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad • 4.4 Sistema de	FÍSICOS	Infraestructura, Puestos de trabajo, Maquinaria, Publicidad, Dotación y papelería. Financieros: Presupuesto	
		HUMANOS	Profesionales Universitario, Auxiliares Administrativos, Secretario y contratistas.	

ISO 9001:2015	gestión de la calidad y sus procesos • 5.1 Liderazgo y compromiso • 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades • 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos • 6.3 Planificación de los cambios • 7.1 Recursos • 7.2 Competencia • 7.3 Toma de conciencia • 7.4 Comunicación • 7.5 Información documentada • 8.1 Planificación y Control Operacional • 8.7 Control de las salidas no conformes • 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación • 9.2 Auditoría interna • 9.3 Revisión por la dirección • 10. Mejora • 10.2 No conformidad y acción correctiva • 10.3 Mejora Continua
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	• 1. Dimensión de Talento Humano • 2. Dimensión de Direccionalidad Estratégica y Planeación • 3. Dimensión Gestión con Valores para Resultados • 4. Dimensión de Evaluación de Resultados • 5. Dimensión de Información y Comunicación • 6. Dimensión de Gestión del conocimiento y la innovación • 7. Dimensión de Control Interno
GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - SST	Resolución 0312 de 2019 "Por la cual se definen los estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST"
OTROS REQUISITOS	Normatividad relacionada en el normograma institucional.

PROCESOS INTERRELACIONADOS	RIESGOS	INDICADORES DE CONTROL
----------------------------	---------	------------------------

Estratégica	Mapa de Riesgos Institucionales	• Cumplimiento dentro de los términos en las respuestas a las PQRS
Misionales	Link Publicación Página Web Alcaldía	• Nivel de satisfacción de Atención al Ciudadano
Apoyo	Municipal - https://cajica.gov.co/mapa-de-procesos-2/#	
Evaluación		

LISTA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	01/Mar/2022	Versión anterior 3, para ISOLUCION inicia en Versión 1.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Natalia Gracia Mancera Cargo: Profesional Fecha: 15/Feb/2022	Nombre: Diana Maria Aza Acosta Cargo: Profesional Fecha: 15/Feb/2022	Nombre: Luz Andrea Hernández Tejedor Cargo: Director Fecha: 15/Feb/2022

COPIA CONTROLADA