

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-CA -001
	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN: 02
		VIGENCIA: 28 May-2019
		PÁGINA 1 DE 3

TIPO DE PROCESO	MISIONAL
OBJETIVO	Realizar el trámite y el respectivo seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, consultas, sugerencias y denuncias, de forma oportuna, ágil y precisa que permita dar respuesta a los requerimientos de los peticionarios mejorando la percepción de buena atención y satisfacción de los ciudadanos sin discriminación alguna.
ALCANCE	La recepción, registro, clasificación, direccionamiento, seguimiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, consultas, sugerencias y denuncias interpuestas por los ciudadanos y demás grupos de interés, a través de los diferentes canales de comunicación establecidos en la corporación.
AUTORIDAD	Director Técnico de la Dirección Jurídica

PROVEEDOR	ENTRADA
Usuarios y demás grupos de interés.	Ingreso de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por los diferentes canales establecidos para tal fin: canal presencial, canal virtual, canal telefónico, línea anticorrupción y a través de la plataforma distrital del SDQS.
Autoridades nacionales y distritales.	Normatividad aplicable al proceso
Dirección Jurídica	Petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, no contestada dentro del término legal o cuya respuesta no es coherente, clara y de fondo.
Control interno	Informe de seguimiento a las peticiones quejas, reclamos y sugerencias por Auditorías internas y externas.
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Informe de seguimiento y control.
Mesa directiva del Concejo de Bogotá D.C.	Revisión de la Alta dirección.
Procesos de Gestión de mejora continua del SIG; Talento humano; Sistemas y seguridad de la información; Gestión de Recursos Físicos; Gestión Documental	Lineamientos, políticas y herramientas de los Sistemas de Gestión del Sistema Integrado de Gestión(seguridad de información, seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental, gestión de calidad)

ACTIVIDADES DEL PROCESO

PLANEAR
Actualizar procedimientos, lineamientos y parámetros para el proceso de atención al ciudadano, de acuerdo con las normas vigentes.
Definir los medios de direccionamiento para cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas
Diseñar e implementar la política de atención a la ciudadanía y el manual de atención al ciudadano.
HACER
Recibir y registrar, clasificar, direccionar, y realizar seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
Tramitar y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, con una respuesta oportuna, completa, clara y de fondo, según las normas vigentes.
Operar los canales dispuestos para la atención al ciudadano
Elaborar informes de la operación de los diferentes canales de atención al ciudadano establecidos en la corporación
Aplicar herramientas para conocer la satisfacción del cliente.
Aplicar los controles relacionados con los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, Seguridad y Salud en el Trabajo, Ambiental, Calidad y Documental correspondientes al proceso.
VERIFICAR
Realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de los diferentes canales de atención dispuestos en la corporación y establecer los tiempos, movimientos en la trazabilidad de las peticiones y la emisión de respuesta a los peticionarios.

Por responsabilidad ambiental NO imprima este documento.

El Concejo de Bogotá establece como única documentación vigente la ubicada en la carpeta de Planeación SIG de la red interna de la Corporación, la cual entra en vigencia a partir de su aprobación, toda copia de este se considera COPIA NO CONTROLADA.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-CA -001
	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN: 02
		VIGENCIA: 28 May-2019
		PÁGINA 2 DE 3

Hacer seguimiento al desempeño del proceso, mediante los indicadores definidos para el mismo	
Realizar autocontrol del proceso a través de seguimiento al mapa de riesgos del mismo	
ACTUAR	
Solicitar a las dependencias de la corporación y a las entidades del orden nacional y distrital la expedición oportuna de las respuestas a las peticiones.	
Solicitar a las dependencias y entidades distritales subir a la plataforma distrital del SDQS, las respuestas y hacer el cierre correspondiente de los requerimientos ciudadanos en la plataforma.	
Establecer los planes de mejoramiento, las acciones correctivas y preventivas para mejorar el desempeño del proceso, como parte de la mejora continua	
SALIDA	CLIENTE
Respuesta a las peticiones del SDQS, bajo los requerimientos de política institucional, marco jurídico y parámetros técnicos	Usuarios y grupos de interés
Informes de peticiones atención a la ciudadanía.	Mesa Directiva del Concejo de Bogotá D.C. Defensor del ciudadano Evaluación independiente Gestión direccionamiento estratégico Usuarios y grupos de interés
Informes de seguimiento Defensor del Ciudadano Plan de Mejoramiento Defensor del Ciudadano	Mesa Directiva del Concejo de Bogotá, D.C. Veeduría Distrital Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Evaluación independiente Gestión direccionamiento estratégico Usuarios y grupos de interés
Indicadores	Ver Hojas de vida de los indicadores de gestión
Riesgos	Ver Mapa de riesgos
Controles	Ver Puntos de control en los procedimientos del proceso
Documentos	Ver Listado Maestro de documentos
Registros	Ver Tabla de Retención Documental
Normatividad	Ver Normograma del proceso
Políticas de operación	Ver Políticas de operación vigentes en los procedimientos
Requisitos de Sistemas de Gestión	Ver Manual del SIG

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción	Fecha
0	Elaboración del documento	23/07/2013
1	Modificación objetivo y alcance para precisarlos, así como las entradas y salidas, para determinar las partes interesadas con sus productos. Actualización de las Actividades del proceso, conforme a los riesgos y controles, se incluye cuadro de recursos.	18/05/2018
2	Se modifica: Alcance, Proveedores, entradas, Actividades del ciclo PHVA del proceso, salidas, clientes.	28-May-2019

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-CA -001
	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN: 02
		VIGENCIA: 28 May-2019
		PÁGINA 3 DE 3

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción	Fecha
	<p>Se establece el código de la caracterización conforme a los nuevos lineamientos del procedimiento de Control de Documentos.</p> <p>La presente caracterización se aprueba mediante correo electrónico del líder del proceso, Director Dirección Jurídica con fecha de 28 de mayo de 2019.</p>	

RUTA DE APROBACIÓN		
ELABORÓ O ACTUALIZÓ: REINALDO GARCIA BAQUERO Profesional Universitario 219 -01 Atención al Ciudadano RUBEN RIAÑO COCKNUB Profesional Especializado 222 -05 Atención al Ciudadano OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA Asesor 105-02 Atención al Ciudadano	REVISIÓN METODOLÓGICA OAP: CAROLINA PARRA MARTÍNEZ Profesional Especializado 222 - 05 Oficina Asesora de Planeación BORIS JOSE RODRIGUEZ GONZALEZ Profesional Universitario 219-02 Oficina Asesora de Planeación	APROBÓ: ARLEZ MOGOLLON ZUÑIGA Director Técnico 009-02 Dirección Jurídica.