

PROCESO	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN	2
OBJETIVO	Garantizar el acceso a la información, la correcta y oportuna atención a la ciudadanía y grupos de interés, en temas relacionados con el funcionamiento y cumplimiento de la misión de la Universidad, mediante la adecuación e implementación de canales de atención, la oportuna divulgación de información y el trámite oportuno de peticiones que interpongan los ciudadanos en el ejercicio de su función de control social.		
ALCANCE	Es transversal a todos los procesos institucionales, incluye los mecanismos de participación y consulta que involucran a la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, así mismo la determinación e implementación de acciones que permiten mejorar la satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés.		

LÍDER(ES)		GESTOR(ES)			
Secretaría General		Líder del Programa de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano			
ENTRADAS		CICLO PHVA	SAUDAS		
PROVEEDOR(ES)	INSUMO(S)		PRODUCTO(S)	CLIENTE(S) O USUARIO(S)	
INTERNO	EXTERNO			INTERNO	EXTERNO
Proceso: Planeación Estratégica e Institucional	Plan Estratégico de Desarrollo Planes de acción				
Proceso: Servicio al Ciudadano	Informe de gestión del proceso Presupuesto aprobado				
	DAFP Alcaldía Mayor de Bogotá	Crónograma de capacitación Material de capacitación			
Proceso: Servicio al Ciudadano		Informe de gestión del proceso. Presupuesto aprobado Plan Institucional de Capacitación (PIC)			
	Alcaldía Mayor de Bogotá	Manual de servicio al Ciudadano Decreto 197 de 2014			
Proceso: Planeación Estratégica e Institucional		Plan Estratégico de Desarrollo Plan Operativo General Planes de Acción			
Proceso: Servicio al Ciudadano Comité de Seguimiento a los índices de transparencia		Informe de Gestión Informe de encuestas de percepción del servicio y atención al ciudadano Decisiones aprobadas en las sesiones			
	Congreso de la República Presidencia de la República	Ley 1712 de 2014 Decreto 103 de 2015			
Proceso: Servicio al Ciudadano Todos los procesos		Informe de Gestión Informe de encuestas de percepción del servicio y atención al ciudadano. Información sobre los trámites y OPAS de la Universidad Auditorías internas			
	Departamento Nacional de Planeación Consejo Nacional de Política Económica y Social -CONPES Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico	Plan Nacional de Desarrollo CONPES 3649 de 2010 CONPES 3785 de 2013 Políticas y proyectos			
	Congreso de la República Alcaldía Mayor de Bogotá Presidencia de la República Departamento Administrativo de la Función Pública	Ley 962 de 2005 Decreto 619 de 2007 Plan Distrital de Desarrollo Decreto 019 de 2012 Material de apoyo sobre la implementación de las fases de la Política Anti trámites			
Proceso: Planeación Estratégica e Institucional Proceso: Servicio al Ciudadano		Plan Estratégico de Desarrollo Plan Operativo General Planes de acción Informe de Gestión			
	Alcaldía Mayor de Bogotá Entidades públicas o privadas	Decreto 494 de 2010 Plan Distrital de desarrollo Solicitudes de participación			
Proceso: Planeación Estratégica e Institucional Proceso: Servicio al Ciudadano		Plan Estratégico de Desarrollo Planes de acción Informes de asistencia a ferias y eventos Indicadores de asistencia a eventos			
Proceso: Servicio al Ciudadano		Plan de acción de canales de atención			
Proceso: Servicio al Ciudadano Gestión y Desarrollo del Talento Humano		Crónograma de capacitaciones brindadas por la OQRAC o entidades estatales como el DAFP Presupuesto aprobado Plan Institucional Capacitación (PIC)			
Proceso: Servicio al Ciudadano Rectoría		Manual institucional de servicio al Ciudadano Resolución 551 del 2012			
	Congreso de la República Presidencia de la República Alcaldía Mayor de Bogotá	Ley 1437 de 2011 Ley 1755 de 2015 Decreto 1166 de 2016 Decreto 619 de 2007 Decreto 371 del 2010			
Rectoría		Resolución 551 del 2012			
	Congreso de la República Presidencia de la República Alcaldía Mayor de Bogotá	Ley 1437 de 2011 Ley 1755 de 2015 Decreto 1166 de 2016 Decreto 619 de 2007 Decreto 371 del 2010			
Todos los procesos		Crónograma de seguimiento y publicación de información del PWI con sus responsables			
	Congreso de la República	Ley 1712 de 2014 Decreto 103 de 2015			
Proceso: Servicio al Ciudadano Planeación Estratégica e Institucional		Priorización de trámites y OPAS Plan Estratégico de Desarrollo Plan Operativo General Planes de Acción			
	Congreso de la República Presidencia de la República	Ley 962 de 2005 Decreto 019 de 2012			
Proceso: Servicio al ciudadano		Encuestas de percepción por servicio ofrecido. Crónograma de ejecución de encuestas Población objetivo			
Proceso: Servicio al ciudadano		Metas de asistencia a ferias y eventos Recursos disponibles para asistencia a ferias y eventos Jerarquización o priorización de asistencia a ferias y eventos			
Proceso: Servicio al ciudadano		Indicadores del proceso Informe de Gestión Informe de encuestas de percepción del servicio y atención al ciudadano. Informe de PQRS de la Vereduría Distrital			
Proceso: Servicio al Ciudadano Gestión de la Evaluación y Control		Informe de Gestión Informe de encuestas de percepción del servicio y atención al ciudadano. Reporte de Sistema de Información para la planeación, gestión y seguimiento de la Universidad Auditorías internas			

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO (Manuales, Procedimientos, Guías, Instructivos, Formatos, Programas, etc.)		RECURSOS	ARTICULACIÓN CON MIPG
<p>LISTADO DE DOCUMENTOS</p> <p>Caracterización:</p> <p>Caracterización del Proceso de Servicio al Ciudadano</p> <p>Procedimientos:</p> <p>SC-PR-001, Actualización de Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y Portal Web Institucional</p> <p>SC-PR-002, Generación de Informes</p> <p>SC-PR-003, Gestión de peticiones</p> <p>SC-PR-004, Seguimiento a Peticiones</p> <p>SC-PR-005, Asistencia a ferias y eventos</p> <p>Instructivos:</p> <p>SC-IN-001, Instructivo Para la Utilización del Formato Registro de Peticiones</p> <p>SC-IN-002, Instructivo descarga de Encuesta Virtual</p> <p>Formatos:</p> <p>SC-PR-001-FR-001, Priorización de Trámites</p> <p>SC-PR-001-FR-002, Racionalización de Trámites</p> <p>SC-PR-002-FR-003, Registro de Soporte a Usuarios Funcionarios de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones</p> <p>SC-PR-003-FR-005, Registro de Atención Presencial y Telefónica</p> <p>SC-PR-003-FR-006, Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano</p> <p>SC-PR-003-FR-008, Consolidado Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano</p> <p>SC-PR-004-FR-009, Registro de Peticiones</p> <p>SC-PR-004-FR-010, Solicitud de Respuesta a Petición</p> <p>SC-PR-004-FR-011, Requerimiento Por Petición Vencida</p> <p>SC-PR-004-FR-012, Registro de Seguimiento Radicados en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones</p>	<p>Recursos Humanos: Los cargos, funciones, perfiles están dados en el Manual Descriptivo de Funciones Generales y Específicas y los Requisitos Mínimos para los cargos de la Planta de Personal Administrativo el cual fue establecido mediante la Resolución 1101 del 2002. Las competencias requeridas para los funcionarios públicos de los distintos niveles jerárquicos están dadas en el Decreto 2539 del 22 de julio de 2005 del Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Recursos Físicos: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, red interna, teléfonos y equipamiento de oficina.</p> <p>Ambiente de Trabajo: Condiciones favorables en cuanto a higiene, seguridad, ventilación, iluminación y temperatura</p> <p>Sistemas de Información Especiales: Internet, sistemas operativos, bases de datos, Mapa callejero, Guía de trámites y servicios, Portal Del Estado Colombiano, Sistema Único de Información de Trámites(SUIT), Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Sugencias (SDOS), Portal Web Institucional (PWI), Red de Quejas y Soluciones y el Sistema de Información para la Planeación, Gestión y Seguimiento (ICARO).</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>Políticas:</p> <p>Servicio al Ciudadano</p> <p>Participación Ciudadana</p> <p>Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción</p>	

PROCESOS CON LOS QUE INTERACTUA	GRUPOS DE INTERÉS O PARTES INTERESADAS
Todos los Procesos	<p>1- Reguladores: Rectoría, Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> <p>2- Entes de Control: Veeduría Distrital, Personería, Procuraduría, Contraloría Distrital.</p> <p>3- Proveedores: Comunidad Universitaria, Comunidad en General, Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).</p> <p>4- Clientes (Usuarios)/Beneficiarios: Comunidad Universitaria y Comunidad en General.</p>

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Nombre: Equipo SIGUD</p> <p>Cargo: N/A</p> <p>Fecha: 20/11/2024</p>	<p>Nombre: Leonel Gustavo Cáceres Cáceres</p> <p>Cargo: Líder del Programa de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano</p> <p>Fecha: 25/11/2024</p>	<p>Nombre: Lisseth Paola Salazar Narváez</p> <p>Cargo: Secretaría General</p> <p>Fecha: 25/11/2024</p>