

OBJETIVO	Recibir, radicar y tramitar las acciones ciudadanas (petición, queja, reclamo, derecho de petición, denuncia, sugerencia, solicitud de información o consulta) que la ciudadanía formule en el ejercicio del control social, relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, los servicios y el funcionamiento de la Universidad, siempre propendiendo garantizar la respuesta oportuna a la ciudadanía.
ALCANCE	Aplica a toda la comunidad universitaria y la ciudadanía en general.

LÍDER(ES)		GESTOR(ES)			
Secretario General		Jefe de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano			
ENTRADAS		CICLO PHVA		CLIENTE(S) O USUARIO(S)	
PROVEEDOR(ES)	INSUMO(S)			PRODUCTO(S)	
INTERNO	EXTERNO			INTERNO	EXTERNO
Proceso: Planeación Estratégica e Institucional	Plan Estratégico de Desarrollo Plan Operativo General Planes de Acción Planes Individuales de Trabajo Presupuesto Aprobado	PLANEAR	Construir el Manual y Protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano	Manual y Protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano	Todos los Procesos Comunidad Universitaria
Congreso de la República Presidencia de la República Alcalde Mayor de Bogotá	Ley 962/2005 Ley 1474/2011 Decreto 2641/2012 Manual de Servicio al Ciudadano Distrital Directiva 002/2005				
Proceso: Servicio al Ciudadano	Alcalde Mayor de Bogotá	HACER	Construir la Guía de Trámites, Servicios y Directorio Institucional	Guía de Trámites, Servicios y Directorio Institucional	Todos los Procesos Comunidad Universitaria
Proceso: Servicio al Ciudadano	Comunidad Universitaria Partes Interesadas		Recibir acciones ciudadanas ejercidas a través de cualquier canal de servicio. Suministrar respuesta a través del mismo canal de servicio, empleado por el Ciudadano.	Acción ciudadana remitida al competente Respuesta de Información Solicitada	Proceso: Servicio al Ciudadano Todos los Procesos
Comunidad Universitaria Partes Interesadas	Formato de Encuesta de Satisfacción en línea	VERIFICAR	Aplicar Encuestas de Satisfacción.	Encuestas de Satisfacción	Proceso: Servicio al Ciudadano
Proceso: Servicio al Ciudadano	Encuestas de Satisfacción		Consolidar y analizar los resultados de la aplicación de las Encuestas de Satisfacción.	Informe de Medición de Satisfacción al Usuario	Proceso: Servicio al Ciudadano Proceso: Planeación Estratégica e Institucional Proceso: Gestión Integrada
Proceso: Servicio al Ciudadano	Manual y Protocolo Para la Atención y Servicio al Ciudadano Guía de Trámites, Servicios y Directorio Institucional	ACTUAR	Hacer seguimiento a la aplicación del Manual y Protocolo Para la Atención y Servicio al Ciudadano	Informes de seguimiento a la aplicación del Manual y Protocolo Para la Atención y Servicio al Ciudadano	Proceso: Servicio al Ciudadano Proceso: Gestión de la Evaluación y Control
Proceso: Servicio al Ciudadano	Acción ciudadana remitida al competente Respuesta de Información Solicitada		Hacer seguimiento a la aplicación de la Guía de Trámites, Servicios y Directorio Institucional	Informes de seguimiento de la Guía de Trámites, Servicios y Directorio Institucional	Proceso: Planeación Estratégica e Institucional
Proceso: Servicio al Ciudadano	Informes de seguimiento a la aplicación del Manual y Protocolo Para la Atención y Servicio al Ciudadano	ACTUAR	Implementar planes de mejoramiento que surjan de la revisión efectuada al Proceso	Acciones de Mejora	Proceso: Servicio al Ciudadano Proceso: Gestión de la Evaluación y Control
Proceso: Gestión de la Evaluación y Control	Informe de Prestación de Servicios y Acciones Ciudadanas		Actualizar la información sobre servicios	Manual y Protocolo Para la Atención y Servicio al Ciudadano (actualizado) Guía de Trámites, Servicios y Directorio Institucional (actualizada)	Proceso: Servicio al Ciudadano

SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN	GESTIÓN DE RIESGOS	NORMOGARAMA
Ver Sistemas de Indicadores	Ver Plan de Mitigación de Riesgos	Ver Normograma

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO		REQUISITOS APLICADOS AL PROCESO	
	DOCUMENTOS ESPECIFICOS (Procedimientos, Instructivos, Guías, Programas, etc.)		NTCGP 1000-2009	MECI 1000-2005
Recursos Humanos: Competencias: Establecidas para funcionarios públicos de los distintos niveles jerárquicos en el decreto No. 2539 del 22 de julio de 2005 del Departamento Administrativo de la Función Pública. Funciones, cargos y perfiles están definidos en el Manual Descriptivo de Funciones Generales y Específicas y los Requisitos Mínimos para los Cargos de la Planta de Personal Administrativo, establecido en la resolución 1101 del 2002.	Caracterización: CPA-SC-05, Servicio al Ciudadano	4.1 Requisitos Generales 4.2.2. Manual del Sistema Integrado de Gestión 4.2.3. Control de Documentos 4.2.4. Control de Registros 5.3. Política de Calidad 5.4.1. Objetivos de Calidad 5.5.1. Responsabilidad y Autoridad 5.1 Compromiso Dirección 5.6 Revisión Dirección 5.6.3 Comunicación Interna 6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de Trabajo 6.2.2. Auditoría Interna 8.2.3. Seguimiento y medición de procesos 8.2.4. Seguimiento y medición del producto y/o Servicio 8.5.1. Mejora Continua 8.5.2. Acción Correctiva 8.5.3. Acción Preventiva	Subsistema de Control Estratégico Componente: Direcciónamiento Est. Componente: Adm. del Riesgo Subsistema de Control de Gestión Componente: Actividades de Gestión Componente: Información Subsistema de Control Estratégico Componente: Direcciónamiento Estratégico Subsistema de Control de Gestión Componente: Comunicación Subsistema de Control Estratégico Componente: Ambiente de Control Subsistema de Control de Gestión Componente: Información Subsistema de Control Estratégico Componente: Direcciónamiento Est.	4.1 Planear SIG 4.2.1 Planificación de los procesos 4.2.2 Planificación de la Gestión del Riesgo 5.1 Procedimientos documentados y registro 4.2.4 Planificación documental del SIG 6.12 Seguimiento y monitoreo de la gestión documental 4.1 Planeación Institucional 4.4 Responsabilidad del SIG 6.14 Revisión por la dirección 7.4 Actuar 7.1 Sostenibilidad de los Sistemas Gestión 4.2.7 Planificación de la comunicación y la participación 5.6 Comunicación 4.2.5 Planificación de recursos 6. Verificar 6.3 Auditorías Internas SIG 4.2.6 Planificación de la medición y seguimiento 6.4 Análisis de datos 6.7 Seguimiento y monitoreo de bienes y servicios 6.8 Seguimiento y monitoreo de procesos 7.2 Acciones de Mejora 7.3 Acciones correctivas 7.4 Acciones preventivas
Recursos Físicos: Infraestructura: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, Redes de cómputo, Red interna y comunicación, de acuerdo con el proceso de Gestión de Infraestructura Física	Procedimientos: SC-PR-001, Actualización de Información sobre Servicios SC-PR-002, Informe de Prestación de Servicio al Ciudadano SC-PR-003, Recibo de Acciones Ciudadanas SC-PR-004, Seguimiento de la Acción Ciudadana			
Recursos Físicos: Infraestructura: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, Redes de cómputo, Red interna y comunicación, de acuerdo con el proceso de Gestión de Infraestructura Física	Formatos: SC-PR-001-FR-001, Control y Actualización a la Guía de Servicios SC-PR-001-FR-002, Revisión Directorio SC-PR-002-FR-003, Registro de Acciones Ciudadanas SC-PR-002-FR-005, Registro de Atención Presencial y Telefónica SC-PR-002-FR-009, Registro de Atención Feria Servicios y Otros Eventos SC-PR-002-FR-010, Encuesta SC-PR-003-FR-011, Quejas, Reclamos y Sugerencias SC-PR-003-FR-012, Informe de Proceso SC-PR-004-FR-013, Hoja de Ruta			
Ambiente de Trabajo: Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura.				
Sistemas de Información Especiales: Internet, herramientas tecnológicas, Windows y bases de datos, Mapa callejero, Guía de trámites y servicios, Sistema Distrital de Quejas y Reclamos, Portal Del Estado Colombiano (SUIT)				

INTERACCIÓN DEL PROCESO	GRUPOS DE INTERÉS O PARTES INTERESADAS
Todos los Procesos	1- Reguladores: Rectoría, Alcaldía mayor de Bogotá. 2- Entes de Control: DAFP, Veeduría Distrital, Personería, Alcaldía Mayor de Bogotá. 3- Proveedores: Toda la ciudadanía 4- Clientes (Usuarios)/Beneficiarios: Toda la ciudadanía

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Equipo SIGUD Cargo: N/A Fecha: 21 de Noviembre de 2013	Nombre: Nancy Amparo Mayor Gutiérrez Cargo: Jefe de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano Fecha: 21 de Noviembre de 2013	Nombre: Leonardo Gómez Paris Cargo: Secretario General Fecha: 20 de Marzo de 2014