

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		INSUMO(S)	CICLO PHVA	SALIDAS		
PROVEEDOR(ES)				PRODUCTO(S)	CLIENTE(S) O USUARIO(S)	
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
Proceso: Planeación Estratégica e Institucional		Plan Estratégico de Desarrollo Planes de acción	PLANEAR Proyectar y/o adecuar los canales de atención al ciudadano de acuerdo a las necesidades identificadas. Consolidar las necesidades de capacitación de los servidores públicos y partes interesadas de la Universidad asociado al Servicio de la Ciudadanía y el SDQS. Revisar, Modificar, Adoptar y Publicar el Manual Institucional del Servicio al Ciudadano. Definir la información institucional que debe ser publicada en el Portal Web Institucional -PWI- Identificar y priorizar los trámites y otros procedimientos administrativos -OPAS- de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Identificar en los procesos institucionales los servicios ofertados a la comunidad universitaria y partes interesadas. Establecer cronograma de participación a ferias de servicio, eventos y visitas a facultades por parte de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Realizar adecuación o apertura de los canales de atención planeados Realizar capacitaciones planeadas Recibir, analizar, registrar, parametrizar o dar respuesta a las peticiones interpuestas a través de los diferentes canales de atención. Realizar control y seguimiento a las peticiones interpuestas a la Institución y asignadas a las distintas dependencias que deban efectuar respuesta Solicitar al responsable la publicación y/o actualización de la información en la página y en el Portal Web Institucional-PWI. Racionalizar y publicar información de Trámites y OPAS en la Guía de trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT Medir la percepción del servicio y atención al ciudadano, por medio de encuestas realizadas para tal fin. Participar en Ferias de servicios y Eventos, registrando la atención realizada. Realizar medición y seguimiento del proceso Identificar, establecer e implementar planes de mejoramiento que surjan de la revisión efectuada al Proceso	Plan de acción de canales de atención al ciudadano	Todos los procesos Comunidad Universitaria	Partes Interesadas
Proceso: Servicio al Ciudadano		Informe de gestión del proceso Presupuesto aprobado		Priorizar e identificar los servidores públicos y partes interesadas a capacitar Proyectar cronograma de capacitaciones enfocadas al Servicio al Ciudadano y manejo de la Plataforma Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).	Proceso: Servicio al Ciudadano Comunidad Universitaria	Partes Interesadas
	DAFP Alcaldía Mayor de Bogotá	Cronograma de capacitación Material de capacitación				
Proceso: Servicio al Ciudadano Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano		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			Todos los procesos	Partes interesadas
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			Cronograma de seguimiento y publicación de información del PWI con sus responsables.	Todos los procesos Partes interesadas
	Congreso de la República Presidencia de la República	Ley 1712 de 2014 Decreto 103 de 2015				
Proceso: Servicio al Ciudadano Todos los procesos. Proceso: Gestión de la Evaluación y Control		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 de las Américas	Plan Nacional de Desarrollo CONPES 3649 de 2010 CONPES 3785 de 2013 Políticas y proyectos			Priorización de trámites y OPAS a racionalizar	Proceso: Servicio al Ciudadano Partes interesadas
	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 a 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		Portafolio de servicios ofertados por la Universidad	Todos los procesos Partes interesadas	
	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		Priorización de ferias de servicio, eventos y visitas a facultades (Confirmar o no asistencia) Cronograma de ferias de servicio, eventos y visitas a facultades	Proceso: Servicio al Ciudadano Partes interesadas	
Proceso: Servicio al Ciudadano		Plan de acción de canales de atención		Funcionamiento o adecuación de canales de atención (presencial, telefónico, buzón y virtual)	Todos los procesos Comunidad Universitaria Partes interesadas	
Proceso: Servicio al Ciudadano Proceso: Gestión y Desarrollo del Talento Humano		Cronograma de capacitaciones brindadas por la OQRAC o entidades estatales como el DAFP Presupuesto aprobado Plan Institucional Capacitación (PIC)		Evaluaciones de capacitación Evidencias de implementación (mayor manejo de Bogotá Te Escucha - SDQS, reducción de quejas y reclamos presentados a dependencias, aumento de conocimiento de la ciudadanía respecto a los trámites, OPAS y gestión realizada por la Universidad)	Todos los procesos Comunidad Universitaria Partes Interesadas	
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		Registro de peticiones Hoja de ruta de peticiones Informes de gestión	Todos los procesos Comunidad Universitaria Partes Interesadas	
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		Oficios de Seguimiento de las peticiones Respuesta a peticiones en términos de ley. Visitas Administrativas y Acciones de mejora	Todos los procesos Comunidad Universitaria Partes Interesadas	
Todos los procesos		Cronograma de seguimiento y publicación de información del PWI con sus responsables				
	Congreso de la República	Ley 1712 de 2014 Decreto 103 de 2015		PWI y páginas web de las dependencias (Actualizadas)	Todos los procesos Comunidad Universitaria Partes Interesadas	
Proceso: Servicio al Ciudadano Proceso: Planeación Estratégica e Institucional		Priorización de trámites y OPAS Plan Estratégico de Desarrollo Plan Operativo General Planes de Acción		Guía de trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá (Actualizada) Sistema Único de Información de Trámites, SUIT (Actualizado)	Todos los procesos Comunidad Universitaria Partes Interesadas	
	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. Cronograma de ejecución de encuestas Población objetivo		Informe de encuestas de percepción del servicio y atención al ciudadano. Identificación de acciones de mejora	Todos los procesos Comunidad Universitaria Partes Interesadas	
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		Dar a conocer la Universidad mediante su oferta académica, trámites y OPAS a la Ciudadanía en ferias de servicio y eventos, en cumplimiento de su misión. Brindar herramientas a la ciudadanía para el ejercicio del control social.	Procesos misionales Comunidad Universitaria Partes Interesadas	
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 Veeduría Distrital		Reporte del desempeño del proceso (análisis de indicadores) Indicadores Publicados	Proceso: Servicio al Ciudadano Proceso: Gestión de la Evaluación y Control Proceso: Planeación Estratégica e Institucional Partes Interesadas	
Proceso: Servicio al Ciudadano Proceso: 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		Acciones de Mejora y visitas administrativas Estado de ejecución de planes de trabajo	Todos los procesos Partes Interesadas	
			ACTUAR			

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO (Manuales, Procedimientos, Guías, Instructivos, Formatos, Programas, etc.)		RECURSOS	ARTICULACIÓN CON MIPG
LISTADO DE DOCUMENTOS Caracterización: Caracterización del Proceso de Servicio al Ciudadano Procedimientos: SC-PR-001, Actualización de Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y Portal Web Institucional SC-PR-002, Generación de Informes SC-PR-003, Gestión de peticiones SC-PR-004, Seguimiento a Peticiones SC-PR-005, Asistencia a ferias y eventos Instructivos: SC-IN-001, Instructivo Para la Utilización del Formato Registro de Peticiones SC-IN-002, Instructivo descarga de Encuesta Virtual Formatos: SC-PR-001-FR-001, Priorización de Trámites SC-PR-001-FR-002, Racionalización de Trámites SC-PR-002-FR-003, Registro de Soporte a Usuarios Funcionarios de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SC-PR-003-FR-005, Registro de Atención Presencial y Telefónica SC-PR-003-FR-006, Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano SC-PR-003-FR-008, Consolidado Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano SC-PR-004-FR-009, Registro de Peticiones SC-PR-004-FR-010, Solicitud de Respuesta a Petición SC-PR-004-FR-011, Requerimiento Por Petición Vencida SC-PR-004-FR-012, Registro de Seguimiento Radicados en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	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.	Dimensiones:	
	Recursos Físicos: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, servidores, red interna, teléfonos y equipamiento de oficina.		
	Ambiente de Trabajo: Condiciones favorables en cuanto a higiene, seguridad, ventilación, iluminación y temperatura	Políticas: Servicio al Ciudadano Participación Ciudadana Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción	
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 Sugerencias (SDQS), Portal Web Institucional (PWI), Red de Quejas y Soluciones y el Sistema de Información para la Planeación, Gestión y Seguimiento (ICARO).			

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

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