
		Proceso: Servicio al Ciudadano				
Documento:		Caracterización	Código:	SC-CA-01	Versión: 4	
TIPO DE PROCESO:		ESTRATÉGICO				
OBJETIVO DEL PROCESO:		Gestionar dentro de los términos de ley los requerimientos presentados por los grupos de valor por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, para satisfacer sus necesidades, mediante la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y la evaluación de la percepción de los trámites y/o servicios prestados por la Entidad.				
ALCANCE DEL PROCESO:		Inicia con la identificación de lineamientos institucionales para atender requerimientos de los grupos de valor y finaliza con la adopción de acciones de mejora correspondientes. Aplicable a todas las dependencias y grupos internos de trabajo de la Entidad.				
LÍDER DEL PROCESO:		Subdirector(a) de Gestión Corporativa	CORRESPONSABLES DEL PROCESO		Profesional Universitario de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano	
PARTES INTERESADAS		Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Entes de Control y Vigilancia, Ciudadanía en General.				
POLÍTICAS DE OPERACIÓN		1. Los lineamientos de la normatividad distrital y nacional deben ser actualizados permanentemente para garantizar una eficiente atención y servicio a la ciudadanía. 2. Una vez se detecten reclamos por inadecuada prestación de los servicios, (Ver Caracterización de Bienes y Servicios) el líder de proceso, correspondiente, debe coordinar con las áreas, la formulación de acciones correctivas y/o de mejora, conforme a los lineamientos del Procedimiento Planes de Mejoramiento (GM-PD-01), ubicado en el Proceso de Gestión de Mejora. 3. Los canales establecidos para la interacción con la ciudadanía deben ser gestionados permanentemente y la información recogida y suministrada deberá ser registrada en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGD/Orfeo-gpl y en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. 4. El correo electrónico institucional atencionalciudadano@fuga.gov.co será el canal formal para la radicación de los requerimientos de origen ciudadano, funcionarios y contratistas de la entidad. 5. Los informes derivados de la gestión de peticiones ciudadanas y de percepción de usuarios, sobre los trámites y/o servicios ofrecidos, deberán presentarse periódicamente ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño- Comité Directivo con el fin de analizar las mejoras requeridas.				
SECUENCIA E INTERACCIÓN						
PROVEEDOR		ENTRADA (Insumo)	ACTIVIDADES RELEVANTES	SALIDA (Producto)	USUARIO	
EXTERNO	INTERNO				INTERNO	EXTERNO
PLANEAR						
*Alcaldía mayor de Bogotá *Secretaría General	Dirección general de la FUGA * Proceso Gestión Talento Humano * Proceso Gestión de Tecnologías * Proceso de Planeación	*Lineamientos Distritales de atención a la ciudadanía *Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito *Política Pública distrital de servicio a la ciudadanía *Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Lineamientos Distritales para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales. *Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencias de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses. *Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital 2019 * Guía gestión conflicto de intereses FUGA * Política de Tratamiento de Datos Personales * Sistemas de Información Caracterización de los Grupos de Valor Portafolio de Bienes y Servicios- Caracterización	Definir lineamientos institucionales, para atender los requerimientos de los grupos de valor y para evaluar la percepción de los trámites y/o servicios ofrecidos por la FUGA.	* Canales de Atención (Presencial, Telefónico, Virtual) * Protocolos de Atención * Carta del trato Digno al usuario * Herramientas de evaluación de la percepción de los productos y servicios ofrecidos por la FUGA (*Guía de satisfacción de usuarios SC-GU-01/ Encuestas de satisfacción ciudadana)	* Todos los procesos	*Ciudadanía en General.
*Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá *Veeduría Distrital *Procuraduría General de la Nación *Líderes de Políticas de Gestión y Desempeño (MIPG) Nacional y Distrital *Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP *Comité Sectorial de Gestión y Desempeño	*Comité de Dirección *Proceso Planeación *Proceso Gestión de Mejora *Proceso Evaluación independiente de la Gestión	* Guía para la Formulación y Seguimiento a Planes Institucionales y Estratégicos	Formular planes transversales	* Planes transversales formulados (Plan de adquisiciones, plan de dependencias, plan MIPG, plan anticorrupción y atención al ciudadano – PAAC)	* Proceso Planeación * Proceso Gestión de Mejora	
	Proceso Gestión de Mejora	*Ficha de riesgos *Ficha de indicadores *Formato normograma *Instructivo de diseño y estructuración de documentación SIG *Instructivo Indicadores de Gestión	Formular indicadores de gestión, identificar los riesgos, actualizar normograma, actualizar documentación, propia del proceso	*Riesgos identificados *Indicadores formulados *Normogramas aprobados *Documentación diseñada	Proceso Gestión de Mejora	Ciudadanía en General

		Proceso:	Servicio al Ciudadano			
Documento:		Caracterización	Código:	SC-CA-01	Versión:	4
HACER						
*Ciudadanía en General.	Todos los canales de atención Todos los procesos	Sistemas de Información Petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas *Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital 2019	Orientar a los grupos de valor y atender las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, mediante los canales de interacción con la ciudadanía	* Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias atendidas.	Todos los procesos	Ciudadanía en General.
*Ciudadanía en general *Secretaría General	Proceso de Planeación	* Caracterización de los Grupos de Valor * Portafolio de Bienes y Servicios * (Guía de satisfacción de usuarios SC-GU-01) Encuestas de atención a PQRS	Consolidar la percepción de los usuarios de las PQRSD	* Informe de encuestas de satisfacción de atención en PQRS		
*Ciudadanía en General.	Proceso de Planeación *Proceso transformación cultural para la revitalización del centro	+ Caracterización de los Grupos de Valor + Portafolio de Bienes y Servicios- Caracterización (*Guía de satisfacción de usuarios SC-GU-01) Encuestas de Transparencia - Sitio Web; Encuestas aplicadas por el proceso misional)	Consolidar los resultados de la medición de la percepción de los grupos de valor, aplicados por los diferentes procesos, sobre los trámites y/o servicios ofrecidos	* Informes consolidados de medición de la percepción de los grupos de valor misionales y de planeación		
VERIFICAR						
*Ciudadanía en general *Secretaría General	Proceso de Planeación	*Información de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y atendidas *Lineamientos para generar informes de peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias *Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital 2019	Efectuar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias tramitadas por la Entidad.	* Informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. *Informe Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PAPPDS) *Informes del defensor del ciudadano	*Comité institucional de gestión y desempeño - Comité directivo. * Proceso de Gestión de las Comunicaciones * Todos los procesos	*Veeduría Distrital *Secretaría General *Ciudadanía en general
	Proceso transformación cultural para la revitalización del centro Proceso de Planeación Servicio al ciudadano	* Guía de satisfacción de usuarios SC-GU-01 Informes consolidados de medición de la percepción de los grupos de valor misionales y de planeación y de atención en PQRSD * Caracterización de los Grupos de Valor * Portafolio de Bienes y Servicios- Caracterización	Revisar la percepción sobre la prestación de los trámites y/o servicios a los grupos de valor de la Entidad	* Informe semestral de medición de la percepción de los grupos de valor, sobre los productos y servicios ofrecidos por la FUGA	*Comité institucional de gestión y desempeño - Directivo * Proceso de Gestión de Comunicaciones *Todos los procesos	*Ciudadanía en general
	*Proceso Planeación *Proceso Gestión de Mejora	*Planes transversales formulados (Plan de adquisiciones, plan de dependencias, plan MIPG, plan anticorrupción y atención al ciudadano – PAAC)	Monitorear los planes transversales	* Planes transversales monitoreados (Plan de adquisiciones, plan de dependencias, plan MIPG, plan anticorrupción y atención al ciudadano – PAAC)	*Proceso Planeación *Proceso Gestión de Mejora	
Entes de control	* Proceso Gestión de Mejora	*Información propia del proceso (Riesgos identificados, Indicadores formulados, planes de mejoramiento, documentación validada y publicada)	Realizar monitoreo a las actividades y acciones planificadas	*Información propia del proceso con monitoreo (Riesgos, Indicadores, Planes de mejoramiento, Normogramas, documentación)	*Comité institucional de gestión y desempeño *Proceso Gestión de Mejora *Proceso Evaluación Independiente de Gestión	
ACTUAR						
Entes de control	*Proceso Gestión de Mejora *Proceso Evaluación Independiente de la G	*Informes de auditoría *Información propia del proceso con monitoreo (Riesgos, Indicadores, Planes de mejoramiento, Normogramas, documentación) * Informe semestral de medición de la percepción de los grupos de valor, sobre los productos y servicios ofrecidos por la FUGA	Formular y ejecutar las acciones correctivas y de mejora del proceso	*ACM * Planes de mejoramiento	*Comité institucional de gestión y desempeño *Comité institucional de coordinación de control interno *Proceso Gestión de Mejora *Proceso Evaluación independiente	Ciudadanía en General

	Proceso:	Servicio al Ciudadano				
	Documento:	Caracterización	Código:	SC-CA-01	Versión: 4	
RECURSOS						
HUMANOS		FÍSICOS		TECNOLÓGICOS		
1 Profesional Universitario de Gestión Documental & Atención al Ciudadano 1 Contratista Profesional de apoyo 1 Contratista Técnico		3 Estaciones de trabajo equipadas según condiciones. Instalaciones físicas adecuadas para la atención a ciudadanos teniendo en cuenta la población en condiciones de discapacidad.		Servidores institucionales Equipos de cómputo (Hardware) Licencias (software) Impresoras Escáner Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGD/Orfeo-gpl Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Secretaría General Red Distrital de Quejas y Reclamos - Veeduría Distrital Guía de Trámites y Servicios - Secretaría General Suit - Función Pública Correo Electrónico Página web Intranet		
TRAMITES / SERVICIOS Y/O OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		REFERENCIAS		MONITOREO Y SEGUIMIENTO		
Portafolio de Bienes y Servicios (https://www.fuga.gov.co/tramites-y-servicios)		<ul style="list-style-type: none"> * SC-GU-01 Guía de satisfacción de usuarios SC-GU-01 + SC-PD-01 Procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas * Caracterización de los Grupos de Valor *Esquema de publicación de información Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional *Mapa de riesgos Institucional *Indicadores Proceso *Normograma *Listado Maestro de Documentos 		<ul style="list-style-type: none"> * Informe de encuestas de satisfacción de atención en PQRS * Informe semestral de medición de la percepción de los grupos de valor, sobre los productos y servicios ofrecidos por la FUGA * Seguimiento al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Seguimiento al Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PAPPDS) *Seguimiento al Plan de Adquisiciones *Seguimiento al Plan MIPG *Seguimiento al Plan anticorrupción *Seguimiento Plan de Mejoramiento *Monitoreo Riesgos del proceso *Análisis de indicadores de Proceso *Validación vigencia documentación y normatividad 		
CONTROL DE CAMBIOS						
Fecha		Versión		Razón del Cambio		Responsable del Equipo SIG
29/09/2016		1		Versión inicial		Sonia Córdoba
28/07/2017		2		Modificación del formato y Ajustes en: el objetivo, alcance, proveedores, entradas, actividades, salidas, usuarios en cada una de las etapas del ciclo PHVA.		Sonia Córdoba
23/07/2020		3		Migración y actualización del proceso a la Versión 4 del Mapa de Procesos. Cambios en el diseño de la plantilla, optimización de actividades.		Luis Fernando Mejía - Jefe OAP Daisy Estupiñán - Profesional Apoyo SIG OAP
30/08/2021		4		Ajustes en: el nombre del proceso, tipo de proceso, se ajusta la políticas de operación N° 2 y 4, ajuste de nombres de proveedores y usuarios, ajuste de redacción en entradas, actividades, salidas, usuarios en cada una de las etapas del ciclo PHVA. Se agrega el Portafolio de Bienes y Servicios, actualizado; así como la entrada de la Caracterización de grupos de Valor		Luis Fernando Mejía - Jefe OAP Daisy Estupiñán - Profesional Apoyo SIG OAP
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:		
Firma: Original firmado por		Firma: Original firmado por		Firma: Original firmado por		
Nombre: Ricardo Andrés de los Ríos		Nombre: Martha Lucia Cardona Visbal		Nombre: Martha Lucia Cardona Visbal		
Cargo: Profesional de apoyo de servicio al Ciudadano		Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa		Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa		