|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO:** | PROCESO GES CIUDADANIA | | TION DEL | SERVICIO A LA | | | ESTRATEGICO MISIONAL X APOYO SEGUIMIENTO Y CONTROL | | |
| **OBJETIVO DEL PROCESO:** | Brindar atención con calidad y oportunidad en las diferentes solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, mediante la implementación de políticas claras de servicio, atención y canales de comunicación efectivos, que contribuyan con el  nivel de satisfacción de la ciudadanía en el marco del alcance misional de la Alcaldía de Bucaramanga. | | | | | | | | |
| **LIDER DEL**  **PROCESO** | Secretario (a) Administrativo (a) /Servidor Público Asignado | | | | | | | | |
| **FUENTES DE**  **ENTRADAS** | **ENTRADAS** | | | | **PHVA** | **ACTIVIDADES** | | **SALIDA** | **RECEPTORES DE LAS**  **SALIDAS** |
| Proceso Planeación Estratégica | Plan de Desarrollo | | | | **P** | Determina el portafolio de servicios de la entidad y caracteriza ciudadanos que solicitan servicios. | | Base de datos de Portafolio de Servicios | Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadana |
| Ciudadanía | Necesidades identificadas | | | | Proceso Gestión de la Comunicación |
| Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental | Estrategia Línea | de | Gobierno | en | Proceso Gestión de las TIC |
| Normatividad Aplicable. | | | | Proceso Planeación Estratégica-Gobierno en línea |
| Todos los procesos |
| Proceso Planeación Estratégica | Plan de Desarrollo Base de datos de Portafolio de Servicios | | | | Diseña y ajusta el Sistema de Atención al cliente, teniendo en cuenta los componentes legales y propios de la entidad. | | Sistema de Atención al cliente con los lineamientos de servicio a la ciudadanía  Manual de servicio a la ciudadanía:   * Normatividad * Protocolo y responsabilidades de atención al ciudadano * Canales de Atención * Manejo PQRSD | Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadana |
| Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadana | Carta de trato digno al ciudadano (Derechos y deberes de los ciudadanos) | Proceso Gestión de la Comunicación |
| Todos los procesos | Proceso Planeación Estratégica |
|  | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Entidades gubernamentales del Orden Nacional y  Departamental. | Normatividad Aplicable |  |  |  |  |
| Todos los procesos |
| Modelo de Satisfacción | Ciudadanía |
| Proceso Direccionamiento Estratégico | Plan de Desarrollo |  | Planifica los recursos humanos, físicos, financieros, técnicos, tecnológicos y de infraestructura para la prestación del servicio a la ciudadanía | Espacios de atención a la ciudadanía estructurados | Todos los procesos |
| Todos los procesos |
| Entidades gubernamentales del Orden Nacional y  Departamental | Presupuesto de funcionamiento | CAMES estructurados | Ciudadanía |
| Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental | Normatividad Aplicable | **H** | Presta servicio en CAME central, otros CAME (Centro de atención municipal especializado) y Espacios de atención a la ciudadanía estructurados | Servicios (Tramites y procedimientos) prestados según portafolio establecido. | Todos los procesos |
| Proceso Gestión del servicio a la ciudadanía | Base de datos de Portafolio de Servicios/Cartilla de Servicios |
| Sistema de Atención al cliente con los lineamientos de servicio a la ciudadanía  Manual de servicio a la ciudadanía |
| Proceso Gestión de la Comunicación | Carta de trato digno al ciudadano (Derechos y deberes de los ciudadanos) | Ciudadanía |
| Ciudadanía | Requerimiento de procesos específicos |
| Ciudadanía | Documentos | Recepciona, registra y radican las comunicaciones oficiales y documentos físicos o electrónicos. | Comunicaciones oficiales externas radicadas | Gestión Documental |
| Todos los procesos | Todos los procesos |
| Ciudadanía |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Otras entidades oficiales |  | |  |  |  |  |
| Otras entidades oficiales |
| Procesos Misionales | Estándares establecidos | de servicio |  | Recibe y da tratamiento PQRSD | PQRSD atendidas y tratadas | Todos los procesos |
| Ciudadanía | PQRSD radicadas | | Informe gestión PQRSD |
| Procesos Misionales | Base de datos de Portafolio de Servicios | | Ejecuta evaluación satisfacción del servicio | Informe evaluación de satisfacción del servicio realizada | Todos los procesos |
| Modelo de Servicio | Satisfacción del |
| Proceso de  Planeación Estratégica | PQRSD atendidas y tratadas | | **V** | Verifica resultados del nivel de satisfacción del servicio | Informe general de hallazgos generados en la prestación del servicio | Proceso Gestión del servicio a la ciudadanía |
| Informe gestión PQRSD | |
| Proceso de Mejoramiento Continuo |
| Todos los procesos |
| satisfacción realizada | del servicio |
| Proceso Gestión del servicio a la ciudadanía  Proceso Control Interno de Gestión  Proceso Mejoramiento Continuo  Entes de Control | Hallazgos generados por:   * Indicadores del proceso medidos y analizados. * Uso de documentación del SIGC. * Servicios no conformes tratados. * Desempeño de indicadores * Informe de Revisión por proceso * Informes de auditoría internas/externas del SIGC. * Informes de auditorías de | | **A** | Realiza tratamiento a las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora  Realiza tratamiento de producto no conforme | Acciones correctivas, preventivas y de mejora tratadas efectivamente.  Productos/servicios no conformes tratados efectivamente.  Planes de Mejoramiento  Planes de mejoramiento planteados y/o actualizados. | Proceso Mejoramiento Continuo Proceso Gestión del servicio a la ciudadanía  Procesos de Control Interno de Gestión.  Entidades Externas y/o Entes de Control. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | control interno y entes de control.   * Resultado evaluación de desempeño por dependencia. * Informes de revisión por la dirección. * Informe de Encuesta de Satisfacción. |  |  | |  |  |
| **REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y**  **NORMATIVOS** | | **REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015** | | | **REQUISITOS MECI** | |
| Ver nomograma del proceso Formato F-MC-1000-238,37-020. | | 8.2 Requisitos para los productos y servicios de la ISO 9001:2015.   * 1. Producción y prestación del servicio   2. Liberación de los productos y servicios   3. Control de salidas no conformes | | | 1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.  1.2.2 Modelo de operación por procesos  3.1 Información y comunicación externa  3.3 Sistema de Información y comunicación | |
| **RIESGOS DEL**  **PROCESO** | Véase Mapa de Riesgos de Gestión F-DPM-1210-238,37-013 y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Mapa de Riesgos de corrupción (página web [www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co)) | | | | | |
| **RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO** | **Técnicos:** Equipos de Oficina (Computadores, impresoras y utensilios de oficina).  **Humanos:** Profesional/Técnico administrativo, auxiliares administrativos y contratistas.  **Anexo 1:** Mapa detallado de proceso Gestión del servicio a la ciudadanía | | | | | |
| **CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS** | | | | **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN** | | |
| Véase Listado maestro de documentos código F-MC-1000-238,37-043 del proceso | | | | **INDICADORES**  Véase tablero de indicadores F-MC-1000-238,37-045 del proceso. | | |
| **CONTROL DE CAMBIOS** | | | | | | |
| **FECHA** | **OBSERVACIONES DEL CAMBIO** | | | | **REVISADO POR** | **VERSIÓN** |
| 08/06/17 | Creación | | | | Líder del proceso  Enlace de Calidad  Líder SIGC | 0.0 |
| 13/06/2018 | Se ajusta en el ítem Líder del Proceso según direccionamiento establecido en  reunión con la Secretaria Administrativa. | | | | Secretaria Administrativa/Líder  SIGC | 1.0 |
| 07/11/18 | Se ajustó colocando la frase “en el proceso” en el texto del normograma, en el de listado maestro y en el tablero de indicadores. Además, se eliminó donde hacía referencia a la norma NTC:GP 1000 la cual fue derogada por el decreto 1499 de septiembre de 2017, además se verificaron los requisitos de MECI. Por el tipo de cambio será revisado y aprobado por calidad y comunicado al proceso respectivo ya que no se ajustó nada referente al PHVA del proceso. | | | | Representante de la Dirección  Enlace de Calidad  Líder SIGC | 2.0 |
|  |  | | | |  |  |