|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 elnivel 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 ciudadaníaManual 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 yDepartamental. | 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 yDepartamental | 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 ciudadaníaManual 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 dePlaneación 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 ciudadaníaProceso Control Interno de GestiónProceso Mejoramiento ContinuoEntes 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 MejoraRealiza tratamiento de producto no conforme | Acciones correctivas, preventivas y de mejora tratadas efectivamente.Productos/servicios no conformes tratados efectivamente.Planes de MejoramientoPlanes de mejoramiento planteados y/o actualizados. | Proceso Mejoramiento Continuo Proceso Gestión del servicio a la ciudadaníaProcesos 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 procesos3.1 Información y comunicación externa3.3 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 procesoEnlace de CalidadLíder SIGC |  0.0 |
| 13/06/2018 | Se ajusta en el ítem Líder del Proceso según direccionamiento establecido enreunión con la Secretaria Administrativa. | Secretaria Administrativa/LíderSIGC |  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 DirecciónEnlace de CalidadLíder SIGC |   2.0 |
|  |  |  |  |